



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA

FACULTAD DE CIENCIA ANIMAL

Trabajo de Graduación

Normas De Calidad En Los Servicios Veterinarios
Ofertados En Centros De Atención Para Animales
De Compañía, 2017

AUTOR:

Ana Antonia López Reyes

ASESORAS:

Dra. Karla Ríos Reyes

Managua, Nicaragua

2017



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
FACULTAD DE CIENCIA ANIMAL

Trabajo de Graduación

**Normas De Calidad En Los Servicios Veterinarios
Ofertados En Centros De Atención Para Animales
De Compañía, 2017**

AUTOR:

Ana Antonia López Reyes

ASESORAS:

Dra. Karla Ríos Reyes

Managua, Nicaragua

2017

HOJA DEL JURADO

Esta tesis fue aceptada en su presente forma por el Consejo de Investigación y Desarrollo (CID) de la Facultad de Ciencia Animal (FACA) de la Universidad Nacional Agraria (UNA), y aprobada por el Honorable Tribunal Examinador nombrado para tal efecto, como requisito parcial para optar al título de:

MEDICO VETERinario En el Grado de Licenciatura


MIEMBROS DEL TRIBUNAL:



Dra. Deleana Vanegas Msc.
Presidente



Dr. Omar Navarro Reyes
Secretario



Dr. Mauricio Silva Msc.
Vocal

TUTOR:



Dra. Karla Ríos Reyes

SUSTENTANTE:



Ana Antonia Lopez Reyes

CONTENIDO

DEDICATORIAS	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
I. INTRODUCCION	4
II. OBJETIVOS	6
2.1 General	6
2.2 Específicos	6
III. METODOLOGIA	7
3.1 Ubicación del área de estudio	7
3.2 Diseño Metodológico	7
3.3 Recolección de los datos	8
3.4 Materiales y equipos	8
IV. DISCUSIÓN	9
4.1 Características con la que deben contar los diferentes centros de atención Veterinarios	9
4.1.1 Descripción de los locales	10
a. Farmacia	12
b. Laboratorio	12
c. Consultorio	13
d. Clínica	13
e. Hospital	14
4.1.2 Descripción de la infraestructura	15
a. Farmacia	15
b. Laboratorio	16
c. Consultorio	17
d. Clínica	18
e. Hospital	20

4.2	Importancia de la implementación de normas de calidad en los servicios Veterinarios de los diferentes centros de atención para animales de compañía	22
4.2.1	Servicios Veterinarios	23
4.2.2	Gestión	25
4.2.3	Calidad	27
4.2.4	Servicios que cada centro debe ofertar	29
a.	Farmacia	30
b.	Laboratorio	30
c.	Consultorio	31
d.	Clínica	31
e.	Hospital	32
f.	Agro-veterinaria	33
4.3	Normas y leyes que deben ser implementadas en cada Centro Veterinario	34
a.	Nacionales	34
b.	Internacionales	36
4.3.2	Leyes	37
a.	Ley 862, Creadora Del Instituto De Protección Y Sanidad Agropecuaria	37
b.	Iniciativa No. 20106296. Ley Creadora De Médicos Veterinarios De Nicaragua	39
c.	Norma Técnica De Funcionamiento Para Establecimientos Y Regentes De Productos Veterinarios	39
d.	Ley 747, Ley Para Protección Y El Bienestar De Los Animales Domésticos Y Animales Silvestres Domesticados	40
e.	Ley 274 Básica Para La Regulación Y El Control De Plaguicidas, Sustancias Tóxicas, Peligrosas Y Otras Similares	40
f.	Ley 291, Ley Básica De Salud Animal Y Sanidad Vegetal	41
g.	Ley 219 Ley De Normalización Técnica Y Calidad	41
h.	Reglamento De La Ley N° 219, Ley De Normalización Técnica Y Calidad	42
V.	CONCLUSIONES	45
VI.	RECOMENDACIONES	46
VII.	LITERATURA CITADA	47

DEDICATORIAS

Este trabajo se lo dedico a **Dios** por permitir que dé cada paso de mi vida, por colmarme de bendiciones inmerecidas, por darme la fuerza y voluntad para culminar mis estudios universitarios con este trabajo

A mi madre **Juana Antonia Reyes Vargas** y a mi padre **José Octavio López Cuadra** por apoyarme en mis proyectos, en mis decisiones, en todas las etapas de mi vida, corregirme en lo necesario y por estar conmigo desde siempre

A mi **hija** por ser la bendición más grande que me ha dado Dios, por ser mi motivación y la luz para culminar e iniciar nuevos proyectos

A mi hermano **Octavio Antonio López Reyes** por motivarme durante toda la carrera, por aconsejarme y querer lo mejor para mí

A mis abuelos maternos, mi mami **Modesta del Socorro Vargas Sandoval** y mi papi **Manuel Enrique Reyes Vallecillo** y a mis abuelos paternos **Oiga María Cuadra Membreño** (q.e.p.d) y **Luis Beltrán López López** por brindarme su amor

Ana Antonia López Reyes

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y el entendimiento para realizar este proyecto monográfico

A la Dra. Karla Marina Ríos por ser una excelente tutora y consejera no solo durante la realización de mi trabajo monográfico sino también durante todos los años de la carrera

A todas las personas que me apoyaron directa e indirectamente para que la culminación de mis estudios universitarios fuese realidad, en especial a mi familia

A la Universidad Nacional Agraria en especial a los docentes de la Facultad de Ciencia Animal por darme un espacio para ser parte de esta aventura para lograr ser médico veterinario

Ana Antonia López Reyes

RESUMEN

Con el objetivo de analizar la importancia de la implementación de normas de calidad en los servicios veterinarios en los diferentes centros de atención para animales de compañía, se describieron las características necesarias que deben tener dichos centros en infraestructura y servicios ofrecidos, en base a las normas jurídicas de Nicaragua y requerimientos que se exigen a nivel de Latinoamérica con respecto a la calidad de los servicios veterinarios para animales de compañía. A causa de la generalidad que hay en las normas jurídicas de Nicaragua, el país no cuenta con una definición de cada uno de los centros de atención veterinaria, lo que causa que se clasifiquen al criterio del dueño del establecimiento. De igual manera la distribución y cumplimiento de la presencia de cada área de estos centros veterinarios es omitida durante la inspección y llenado del formulario que realiza el IPSA. La implementación y seguimiento de las normas nos llevan a una mejor organización administrativa y de servicios resultando en el éxito por la buena calidad en cada actividad del centro de atención veterinaria. Es fundamental la definición de la misión y la visión en cada establecimiento y que estas se efectúen en base a la moral y la ética profesional. La gestión dentro del centro veterinario debe de ser supervisada por el médico veterinario (dueño o superior) a su vez debe de ser controlado y supervisado por instituciones las cuales son IPSA, (debe de registrar y regular las actividades veterinarias incluyendo la práctica médica y los establecimientos), COMVEN, (debe de ordenar, vigilar y reglamentar la actividad profesional) y otros profesionales como los Regentes Veterinarios (deben asumir la dirección técnica y científica del centro, para asegurar el cumplimiento de las normas jurídicas que rigen y regulan estos centros), en la práctica los regentes de los centros veterinarios solo se hacen presentes cuando es necesario adquirir un fármaco que amerita que el centro cuente con un médico regente. Es importante tener bien claro el tipo de centro veterinario para determinar qué servicios encajan según la disposición de personal médico y auxiliar y el espacio de cada área. Dentro de las normas jurídicas que rigen a los centros veterinarios se encuentran las que no se crearon directamente para controlar la actividad veterinaria, pero si tienen influencia en estos establecimientos, por ser considerados empresas, en muchos casos la omisión del cumplimiento de las normas jurídicas es por la ignorancia de su existencia. existen en otros países del continente, normas jurídicas y no jurídicas, manuales y guías que aclaran y especifican las actividades, infraestructura y funciones dentro de los centros de atención para animales de compañía. En base a las normas jurídicas y no jurídicas se plantearon normas de calidad aplicadas en los servicios de atención veterinaria para Nicaragua de manera puntualizada sobre el personal, los servicios y la infraestructura. En conclusión en Nicaragua no hay un documento oficial establecido para los centros de atención veterinaria con respecto a su infraestructura y sus funciones, los centros veterinarios se deben de limitar a ofertar los servicios que son capaces y autorizados a brindar.

Palabras clave: Calidad, Mascotas, Mejora Continua, Normas

ABSTRACT

With the objective of analyzing the importance of the implementation of quality standards in veterinary services in the different pet care centers, the necessary characteristics that these centers should be described in infrastructure and services offered, based on the legal norms of Nicaragua and requirements that are demanded in Latin America regarding the quality of veterinary services for pets. Because of the generality of Nicaragua's legal norms, the country does not have a definition of each of the veterinary care centers, which causes them to be classified by the owner of the establishment. Likewise, the distribution and compliance of the presence of each area of these veterinary centers is omitted during the inspection and filling of the form that the IPSA makes. The implementation and follow-up of the rules lead us to a better administrative and service organization, resulting in success for good quality in each activity of the veterinary center. It is fundamental to define the mission and vision in each establishment and that these are based on moral and professional ethics. The management within the veterinary center must be supervised by the veterinarian (owner or superior) in turn must be controlled and supervised by institutions which are IPSA, which must register and regulate veterinary activities including medical practice and establishments, COMVEN, which must order, monitor and regulate the professional activity and other professionals such as Veterinary Regents, who must assume the technical and scientific management of the center, to ensure compliance with the legal norms that govern and regulate these centers, in practice the regents of the veterinary centers only become present when it is necessary to acquire a drug that warrants that the center has a regent doctor. It is important to be clear about the type of veterinary center to determine which services fit according to the disposition of medical and auxiliary staff and the space of each area. Among the legal norms that govern the veterinary centers are those that were not created directly to control the veterinary activity, but if they have influence in these establishments, to be considered companies, in many cases the omission of the fulfillment of the legal norms is by the ignorance of its existence. At an international level, there are legal and non-legal standards, manuals and guides in other countries of the continent that clarify and specify the veterinary activity within pet care centers. Based on the legal and non-legal rules, quality standards applied in veterinary care services for Nicaragua were raised in a punctual manner. In conclusion, in Nicaragua there is no official document established for veterinary care centers regarding their infrastructure and functions, veterinary centers should limit themselves to offering the services they are capable and authorized to provide.

Key words: Quality, Pets, Continuous Improvement, Standards

I INTRODUCCION

En Nicaragua según el Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria (IPSA) se registraron hasta el año 2010 un total de 564 Médicos Veterinarios inscritos en esta institución (IPSA, 2016). Y hasta mayo de 2016 se registran 316 Médicos Veterinarios Regentes (IPSA, 2016). Los registros IPSA en 2016, sobre la cantidad de establecimientos con actividad veterinaria reflejan que en Managua se encuentran 115 expendios menores, 3 fabricantes, 116 farmacias, 74 importadores y distribuidores, 1 importador y 1 distribuidor.

Por otra parte según el Colegio de Médicos Veterinarios De Nicaragua (COMVEN, 2016) el número de Médicos Veterinarios inscritos hasta ese año en esta institución era de 555 miembros de los cuales no todos se encuentran activos.

De todos estos establecimientos no se tiene un registro exacto de cuantos son atendidos por médicos veterinarios certificados, pero un estudio realizado en los distritos I, II y III de Managua en el año 2009 determina según los resultados obtenidos, que solo el 50% de las farmacias veterinarias son atendidas por Médicos Veterinario, en las farmacias veterinarias con clínica se encuentran regenciadas el 91% por Médicos Veterinarios (Aguilar y Díaz, 2009).

Otro estudio en ese mismo año, demuestra que en los distritos IV, V y VI de Managua hay un alto porcentaje de centros de atención veterinaria no está siendo atendida por personal especializado; las Agro-veterinarias, actualmente son administradas por zootecnista con un 22.2% y un 33.3% por agrónomos. El 50% de las farmacias veterinarias son atendidas por Médicos Veterinarios y otro 30% por Comerciantes y 20% por Zootecnista, en las farmacias veterinarias con clínica se encuentran un 14.29% por Zootecnista y un 11.43% por Ing. agrónomos y un 74.29% por Médicos veterinarios. (Cerde y Jiménez, 2009).

En contraste con los datos anteriores García (2015), señala que para el año 2015 unos 150 estudiantes de Medicina Veterinaria egresarían de las universidades nicaragüenses, con los que el país tendrá unos 950 médicos Veterinarios. Aunque las autoridades sanitarias de Nicaragua no han hecho un estudio oficial sobre la cantidad de médicos veterinarios que requiere el país, los egresados recalcan que la demanda es grande y la oferta es poca.

El establecimiento de vínculos sinérgicos entre una enseñanza veterinaria de calidad y una profesión veterinaria organizada dotada de organismos estatuarios (colegio profesional veterinario) conformes a las normas de la OIE debe ser una prioridad en todos los países miembros de la OIE. La calidad de la enseñanza veterinaria dentro del respeto de las directrices de la OIE y el fortalecimiento de los organismos veterinarios son los principales pilares de la buena gobernanza y de la calidad de los servicios veterinarios en el mundo (OIE, 2014).

El rápido aumento del caudal de conocimientos veterinarios hace esencial la especialización en una especie e incluso en un nivel de sistema. El desarrollo profesional continuo mantiene la pericia profesional y es parte esencial de un excelente servicio al cliente, ya que los clientes confían en que sus veterinarios les proporcionaran la mejor atención posible a sus mascotas (Jevring, 2008).

En los aspectos relacionados con la sanidad animal, la producción animal, la industria derivada y los intercambios internacionales de animales y productos pecuarios, los servicios veterinarios son un factor importante para el desarrollo competitivo de los países de Latinoamérica. Teniendo en cuenta que ello se logra mediante un progreso de aseguramiento de la calidad, capitalización e innovación, recae sobre los servicios veterinarios la responsabilidad de la certificación de la calidad del nivel sanitario (Gimeno, 2003).

Entre los beneficios obtenidos al implementar el sistema de gestión de calidad esta la motivación al ver los resultados de un trabajo bien hecho y la revalorización, la posibilidad de poder ir revisando y evaluando continuamente el trabajo realizado e introduciendo las mejoras que se valoren necesarias (Sánchez, 2003). Según la página oficial de las normas ISO (2011), Aumenta el grado de satisfacción de los clientes porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades.

La importancia del estudio para la comunidad médica, radica en la ayuda que provee a los médicos veterinarios el establecer una guía para que el personal funcione sin estar ellos presentes en todo momento, por lo que es conveniente establecer métodos de trabajo normalizados, con funciones y responsabilidades específicas para cada puesto en la clínica, para que funcione ésta de manera ordenada y sistemática, ofreciendo un servicio de calidad al paciente. Potencia al equipo hacia unos objetivos claros y cuantificables que servirán para que todos trabajen con unas metas bien definidas (De La Peña, 2005); Desarrollando una mejora continua.

Este trabajo monográfico sirve como una guía personal y empresarial para el Médico Veterinario que desea establecer su centro veterinario con una base firme, en estándares que se deben cumplir tanto en infraestructura, administración y servicios que debe ofertar; de igual manera es de utilidad para el profesional que ya tiene un centro veterinario, permitiéndole actualizarse y mejorar sus estándares de calidad en los servicios médicos veterinarios siendo más competitivos, fortaleciendo la ética y el trato humanístico hacia los pacientes y sus dueños; así como brindar un aporte a la mejora de los procesos administrativos que deben implementarse en los centros de atención de animales de compañía.

II. OBJETIVOS

2.1 General

- ✓ Analizar la importancia de la implementación de normas de calidad en los servicios Veterinarios de los diferentes centros de atención para animales de compañía

2.2 Específicos

- ✓ Argumentar las características con la que deben contar los diferentes centros de atención Veterinarios
- ✓ Fundamentar los servicios que cada centro debe ofertar
- ✓ Exponer las normas y leyes de calidad que rigen a los centros de atención para animales de compañía

III. METODOLOGIA

3.1 Ubicación del área de estudio

El territorio de Nicaragua ubicado en el Istmo centroamericano.

3.2 Diseño Metodológico

Este estudio se define como un trabajo investigativo de tipo no experimental ya que cuenta con las características que se describen para un estudio monográfico.

Trabajo de investigación no experimental

En un estudio no experimental no se constituye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Kerlinger, 1979 citado por Hernández, 1997).

UNA (2008), define que la investigación no experimental es una forma de investigación aplicada en donde no hay manipulación de variables y se fundamenta en el análisis de una realidad o situación determinada. En estos trabajos se puede combinar, o no, el uso de instrumentos estadísticos. En este último caso, el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos.

Monografía

El trabajo monográfico es un trabajo de investigación que ofrece un aporte original en cuanto a la comprensión de determinado hecho, fenómeno o problema, y que culmina con un documento escrito donde el estudiante informa acerca de los métodos, resultados y conclusiones del estudio realizado (UNA, 2008).

La UCA (2010), define de manera detallada el concepto de monografía el cual es el resultado de un proceso investigativo que se realiza sobre un problema o tema de naturaleza teórica o empírica, utilizando uno o varios métodos de carácter científico. La monografía puede producir un conocimiento exploratorio o descriptivo, correlacionar o explicativo, así como comprensivo o interpretativo, que puede desarrollar desde un enfoque cualitativo o cuantitativo (o ambos), y según su dimensión temporal, puede caracterizarse por ser retrospectivo, transversal o prospectivo.

3.3 Recolección de los datos

Parte de la información disponible para el trabajo monográfico fue obtenida de documentos de interés académico, como proyectos, tesis, publicaciones, artículos y revistas online, con información pertinente y objetiva respaldada por un autor y literatura citada veraz de sitios web. Con respecto a la otra parte de la literatura fue consultada de libros de la biblioteca de la Universidad Nacional Agraria.

3.4 Materiales y equipos

Para la obtención de datos y la ejecución de este estudio se utilizaron computadora, cuaderno, lapiceros, memorias USB, internet y libros.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Características con la que deben contar los diferentes centros de atención Veterinarios

Las características de cada centro de atención veterinaria se basan en la infraestructura ya que a partir de esta se determinan las propiedades en servicios y el capital humano necesario para cumplir cada función. Cada profesional de medicina veterinaria antes de ofertar sus servicios a través de un centro de atención veterinaria debe conocer las características propias de cada uno de estos centros con respecto al establecimiento, porque de esto depende la normalización que cada uno de ellos deberá asumir.

Ya elegida la infraestructura o el local para el establecimiento veterinario, se podrá determinar en qué clasificación se deberá conjuntar dicho centro para que en conjunto con su nombre sea reconocidas por parte de los clientes o población en general, las actividades, funciones y servicios, que por la naturaleza de su denominación pertenece.

Es decir si la veterinaria San Juan es consultorio este debe de reflejarlo en su nombre: consultorio veterinario San Juan, así los clientes no llegaran al consultorio esperando o buscando ciertos servicios que dicho centro no debe de prestar. En Nicaragua no cumplen con todas las características que describe la definición de cada centro veterinario, realizan actividades que no son compatibles al establecimiento y el personal se acomoda a trabajar en la ausencia de la gestión veterinaria

Debido a esto se tiene como resultado un trabajo con muchas deficiencias ya que no se podrán desarrollar dichas actividades porque no hay espacios adecuados en tamaño, equipo médico, materiales y capital humano, cometiendo errores como la mala comunicación con el cliente, la inconformidad del servicio y la incomodidad en espacio; otros errores que se causan por falta de la aplicación de estas normas son las negligencias, como la realización de cirugías en espacios estrechos, con poca luz, y materiales médicos no desinfectados ni adecuados para procedimiento quirúrgicos, lo que lleva a heridas infectadas y hemorragias no controladas, entre otros errores que afectan directamente la salud y vida del paciente.

Las tareas que debe hacer un auxiliar veterinario y que posiblemente hace mejor que un veterinario son la atención telefónica (filtrado de llamadas hacia el veterinario y realizar las llamadas a los clientes), la venta de productos de tienda y de determinados servicios, la prevención de servicios veterinarios, identificar qué tipo de propietario tenemos en la sala de espera, cobrar a los clientes, mantener actualizada la base de datos de los clientes, ayudar en tareas clínicas y compras (Prior, 2013).

Actualmente se contemplan tres tipos de actividad clínica: consultorio, clínica y hospital. El consultorio ha de contar, con una sala de consultas (podrán realizarse pequeñas intervenciones), un lector de microchips y los materiales necesarios para diagnósticos y tratamientos básicos. La clínica, además debe ofrecer servicio de radiología, un quirófano completamente equipado y un laboratorio de análisis básico con microscopía. Un hospital requiere como mínimo dos consultas para funcionar simultáneamente, atención al paciente 24 horas, servicios diagnósticos completos de radiología, ecografía, laboratorio clínico, y hospitalización (Ruiz-Abad, 2006 citado por Navaio, 2007).

Para definir cualquier modelo hay que conocer bien:

- A que clientes nos dirigimos
- Como nos relacionamos con el cliente
- Que estamos ofreciendo y que dispuesto a comprar el cliente
- Cuáles son las actividades clave para que funcione el negocio
- Cuáles son las inversiones clave para que funcione el negocio
- Cuáles son las alianzas o acuerdos estratégicos
- Cuáles son los principales costos de la actividad
- Cuáles son los principales ingresos de la actividad y la forma de cobrarlos (Serra, 2017)

No todos los clientes serán el prototipo para nuestra clínica, no se puede desear tener todos los clientes porque no se podrá satisfacer las necesidades de todos. Por lo tanto es necesario saber el número de potenciales clientes de la zona (estudio de mercado) (Macías, Sesión 1, 2015).

4.1.1 Descripción de los locales

En general la definición de los locales de atención veterinaria como los consultorios, clínicas y más aún los hospitales veterinarios son pequeñas empresas y su éxito dependerá de que en estos se realice una gestión correcta, pero no solo desde el punto de vista médico sino también desde el punto de vista administrativo (Mena, 2013).

En Nicaragua, los centros veterinarios se autodenominan farmacias, consultorios, clínicas y hospitales veterinarios e incluso laboratorios, según su conveniencia, esto se debe a que en el país no hay una Ley o un reglamento en donde se especifiquen las características y parámetros precisos en infraestructura y servicios ofertados para la clasificación de los centros de atención veterinaria de manera individual. En donde los médicos veterinarios podrían orientarse con respecto a la administración de los servicios cumpliendo con la Ley y los estándares de su designación.

Ejemplo de esto son las veterinarias que se encuentran llamadas “clínica veterinaria” que cuentan con una infraestructura simple de dos habitaciones, un baño y con suerte una área de aseo, prestando algunos servicios que brindan los consultorios y otros que son propios de las clínicas siendo un híbrido de veterinaria, el cual no existe en ninguna designación.

Aunque el cliente no perciba estas irregularidades directamente, si se percibe la incomodidad en el momento de desarrollar un servicio que no es acorde a las instalaciones, ya que si se quiere dar una consulta en una instalación adecuada para una farmacia veterinaria, solo se podrá hacer en un espacio reducido sin los materiales y métodos necesarios para desarrollarla.

La repercusión que ha tenido en Nicaragua el hecho de que los centros veterinario no tienen establecidos sus objetivos y descripción definidos, se ve reflejado en el ofrecimiento de servicios que no se realizan, ya que no se cuenta con la capacidad para ello. Y si se llegan a realizar sin tener las condiciones, se obtienen clientes insatisfechos y se pierde la credibilidad del centro veterinario y del gremio veterinario, sin importar que el tratamiento que haya indicado el medico sea el adecuado.

Durante la inspección de establecimientos veterinarios por parte de IPSA, para la verificación de la información descrita en el llenado del formulario de solicitud de inscripción de establecimientos veterinarios, los médicos oficiales encargados de la valoración llenan un formulario en donde se indican información básica, pero dejando varios puntos sin evaluar dando espacio para que muchos centros de atención veterinaria no cumplan con los estándares de su naturaleza.

Es decir en el formulario de IPSA (S.F) se marca información como:

- Datos generales como razón social, regente y teléfonos entre otros
- Revisión de documentos como licencia del IPSA para el funcionamiento, licencia del regente, que este visible el nombre del establecimiento
- De las Instalaciones la separación, identificación y valoración del estado de las áreas, limpieza, protección y forma de organizar los productos, iluminación y ventilación del establecimiento
- Almacenamiento: refrigerador con suficiente espacio, adecuada temperatura y exclusivo para productos biológicos y medicina
- Condición de expendios: productos vigentes, con etiquetas legibles y envases en buen estado, los medicamentos cuentan con nombre, forma farmacéutica, origen laboratorio, fecha de vencimiento, número de lote y tiempo de retiro. Área aparte para productos vencidos o dañados, origen de la adquisición de productos, comercialización de otros insumos, comercialización en envases originales, se comercializan productos al menudeo, capacitación del personal para el uso y manejo de los productos.

Si alguna de las disposiciones no se cumplen durante la inspección, la institución otorga un plazo de no más de dos meses para que el centro ordene su irregularidad, pudiendo obtener tres llamados de atención para después ser pasados a una área de asesoría legal en donde se multa y en algunos casos se llega a su cierre.

Los centros de atención de animales de compañía se definen según sus propiedades de servicios e infraestructura de la siguiente forma:

a. Farmacia

Según MAGFOR (2003), se reconoce como farmacia veterinaria al establecimiento, autorizado por la Dirección de Registro y Control de Insumos Agropecuarios, Sustancias Tóxicas y Peligrosas, que se dedica al expendio al público de productos veterinarios.

De manera semejante en Ecuador, se entiende por farmacia veterinaria al establecimiento veterinario dedicado a la comercialización y dispensación de productos de uso veterinario bajo la presentación o no de receta médica veterinaria, elaborados en el país o importados (SENASAG, 2002).

En un sentido análogo a los conceptos anteriores, la farmacia veterinaria se describe como el local o sector asociado a un Consultorio, Clínica u Hospital, donde se expenden y comercializan productos veterinarios de categoría I a IV, bajo la Dirección Técnica y permanente supervisión de un Profesional de las Ciencias Veterinarias (FEVA, 2012).

Cualquier autor que se cite describirá la farmacia veterinaria como un centro de expendios de productos veterinarios, sin señalarse la posibilidad de poder dar consultas médicas directas a las mascotas en estos sitios, si el centro habilita un espacio delimitado para la consulta directa de la mascota, se podría denominar consultorio veterinario. Lo que ocurre en Nicaragua es la consulta en la vitrina exhibidora de la farmacia, obteniendo una inspección superficial y ligera por el espacio que se ocupa en el área destinada a ventas, el resultado de dicha inspección se verá expresada en los malos diagnósticos, por lo general este tipo de consultas se hacen para vender más fármacos y / o productos veterinarios.

b. Laboratorio

De manera general un laboratorio es un sitio equipado para realizar trabajo experimental o efectuar procedimiento de investigación para la preparación y análisis de drogas, productos químicos, equipo, entre otros. Un laboratorio clínico es parte del hospital o clínica donde se analizan muestras de tejido o líquidos del organismo (Bennington, 2000).

El laboratorio de diagnóstico veterinario se define como una instalación destinada al diagnóstico y análisis de enfermedades animales, debidamente equipada con infraestructura y nivel de bioseguridad pertinente al manejo del riesgo del o los agentes biológicos; dotada de personal técnico calificado y competente que trabaja bajo el control de un especialista en métodos de diagnóstico veterinario, el cual es responsable de la validez y calidad de los resultados (SAG, 2012).

Según se describe en el reglamento No. 521-06 de Republica Dominicana el laboratorio de diagnóstico veterinario es un establecimiento veterinario dedicado al diagnóstico de enfermedades en los animales debidamente registrado en la Dirección General De Ganadería (Fernández, 2006).

De la Vega (1988), describe el sistema de laboratorio de diagnóstico veterinario como el conjunto de laboratorios localizados en diferentes regiones del país, encargados del diagnóstico e investigación de las enfermedades de los animales.

En Nicaragua existen laboratorios clínicos veterinarios de manera individual que ofrecen diversidad de análisis y otros asociados a consultorios, clínicas u hospitales veterinarios, en donde muchos de estos cumplen con los análisis básicos como el de biometría hemática completa, pero otra parte incumplen en tiempo y tipo de análisis que se dispone para las emergencias veterinarias, ya que los resultados de laboratorio son entregados en un tiempo de 12 - 24 horas lo cual es mucho tiempo para un resultado de emergencia, causando que se de tratamiento sintomático por falta de los resultados, arriesgando la vida del paciente.

c. Consultorio

Se entiende por consultorio veterinario al establecimiento veterinario dedicado a la atención clínica general, tratamientos curativos y preventivos de animales domésticos y de producción, realizando además cirugías menores o estéticas y cirugías de emergencia justificadas, debiendo para el caso el establecimiento contar con el equipo y personal capacitado debidamente acreditado (SENASAG, 2002).

Los consultorios veterinarios son establecimientos de propiedad del médico veterinario, destinados al acto básico de consulta clínica, curaciones y vacunaciones de animales, siendo prohibidas las realizaciones de procedimientos anestésicos y/o cirugías e internamientos (CFMVB, 2012; Ruiz, 2008; Navajo, 2007).

Un concepto más puntual para los consultorios veterinarios es de establecimientos que prestan servicios en clínica ambulatoria, (medicina preventiva y consulta externa) y cirugía menor, es decir aquellas intervenciones que no requieren del uso de quirófano ni anestesia general, sala de observación. Ni sala de hospitalización (AGROCALIDAD, 2013).

En Nicaragua hay un auge sobre las consultas a domicilio, en donde se dan consultas, tratamientos simples, curaciones que no ameritan anestesia, y la aplicación de fármacos preventivos, lo que corresponde a un consultorio veterinario, disminuyendo de esta manera los centros veterinarios como consultorios puros. Ya que las pocas disposiciones que existen en las normas jurídicas en Nicaragua son enfatizadas en los centros que comercializan fármacos o productos veterinarios, no hay mucha regulación para la actividad de consulta veterinaria, de tal manera que no se ha determinado una definición para consultorio veterinario.

d. Clínica

Se entiende por clínica veterinaria a los establecimientos destinados a prestar servicios que tiendan a prevenir, tratar y curar las enfermedades animales mediante la atención por especialidades médicas de animales domésticos en general, a través de controles, cirugías menores y mayores (SENASAG, 2002).

En complemento a la definición anterior se describen un concepto con las características de infraestructura de las clínicas veterinarias, el cual es el conjunto de dependencias que comprenden como mínimo las descritas para el Consultorio y además quirófano independiente de cualquier otra dependencia, con medios de reanimación y gases medicinales, existencia de equipos de esterilización para el instrumental y material quirúrgico, laboratorio, que incluya microscopio y medios para análisis bioquímicos y hematológicos (COLVETLEON, 2003).

De manera concreta AGROCALIDAD (2013), denomina las clínicas veterinarias como aquellos establecimientos que prestan servicio de (medicina preventiva, consulta externa) clínica ambulatoria. Cirugía general, de especialidad y hospitalización.

A diferencia de los consultorios, las clínicas veterinarias son en definición más complejas ya que estas además de consulta prestan servicios de procedimientos quirúrgicos simples, e internaciones de medio día o de 24 horas sin emergencias. A pesar de tener definiciones a nivel internacional que la diferencian con el hospital veterinario, en Nicaragua se han definido en un mismo concepto, el cual no es amplio ni descriptivo lo que causa que los centros veterinarios se establezcan como hospitales cuando por sus características son clínicas, o viceversa, lo que causa que no se ofrezcan todos los servicios que debe de tener un hospital veterinario, o que una clínica no tenga espacio en infraestructura para cumplir con los servicios de un hospital..

e. Hospital

MAGFOR (2002), reconoce el hospital y clínica veterinaria en un mismo concepto; como un local en el cual se practican procedimientos con fines preventivos, curativos, paliativos y correctivos de las enfermedades y deficiencias en los animales.

Según SENASAG (2002), en un concepto más amplio define el hospital veterinario a los establecimientos destinados a prestar servicios que tiendan a prevenir, tratar y curar las enfermedades animales y realizar cirugías menores y mayores (estéticas, reproductivas), mediante la atención por especialidades médicas (consultas, internaciones, cirugías, curaciones y tratamientos) de los animales domésticos en general.

De manera puntual se denominan los hospitales veterinarios como los establecimientos que prestan servicio de clínica ambulatoria, cirugía general, de especialidad y hospitalización (AGROCALIDAD, 2013).

Aunque los centros de atención veterinaria se puedan definir en pocas palabras, cada uno debe de tener su propio concepto para evitar confusiones que sean justificación para no tener en orden la gestión de un centro veterinario, iniciando por su infraestructura. En Nicaragua los centros llamados hospitales veterinarios cuentan con la mayoría de las características de un hospital pero en algunas áreas como de los servicios de laboratorio y la disposición de los espacios tienen defectos, como la escasa cantidad de estancias, cantidad de médicos que dan atención no es suficiente y la diversidad de análisis aunque básica es poca.

4.1.2 Descripción de la infraestructura

La infraestructura es el cuerpo de cualquiera de los centros de atención veterinaria, si no tiene suficientes estancias o cuartos para dividir y asignar las áreas para ciertos tipos de centros veterinarios, es difícil e irresponsable forzar el desarrollo de estas. Es decir entre menos estancias tenga el local va disminuyendo la complejidad de los servicios que debe de prestar, por ejemplo en un local de 7 estancias querer establecer un hospital veterinario sería no cumplir con todos los servicios que este debe de desarrollar, en cambio si se pretende colocar una clínica veterinaria sin dificultad se podrían efectuar los servicios básicos indicados.

En Nicaragua contrario a otros países del continente, no ha designado las características y propiedades con respecto a la infraestructura de cada uno de los establecimientos veterinarios, ya que esa designación el médico veterinario se puede basarse para la denominación y el desarrollo de la actividad veterinaria de su centro.

El hecho de que el médico veterinario maneje el concepto de cada centro de atención veterinaria, no determina que este sepa cómo debe de ser la infraestructura, por lo cual al elegirla se pueden cometer equivocaciones causando accidentes como ataques de perros al personal, peleas entre pacientes, al igual una mala delimitación de las áreas provoca la contaminación del área del quirófano por la ausencia de barreras que lo delimiten, pérdida de pacientes por que se escapan debido a la deficiencia en seguridad de las jaulas, y desorden en el flujo de las actividades debido a la incomodidad de los pasillos y la disposición de las estancias viéndose reflejado principalmente durante las emergencias causando muerte de los pacientes por retraso de la atención.

Según COLVEMA (2010), en general los centros veterinarios deben disponer de una sala de espera con una recepción y un sistema informático de gestión de las consultas. Lugares de descanso que permita una adecuada distribución de los clientes y pacientes. La iluminación, ventilación, limpieza y disposición de la sala de espera debe ser la adecuada para el bienestar de las personas y de los animales que se encuentren en ella durante todo el proceso de espera. En caso de ejercerse la actividad de venta de alimentos y accesorios deberá estar delimitada e identificada. Además el Centro debe disponer de una habitación para consultas.

a. Farmacia

Cuando no se siguen las recomendaciones o las disposiciones para una farmacia veterinaria se tiene el riesgo de cometer errores como la colocación de fármacos en contacto con productos incompatibles o tóxicos, que puedan alterar la composición química de estos, o la confusión de la entrega de un fármaco por otro.

La ubicación de la farmacia veterinaria deberá disponerse de manera tal, que evite el acceso del cliente o persona ajena al establecimiento y a los productos, colocándose en un lugar donde el único que pueda tener acceso a los mismos sea el Profesional Veterinario o quien él disponga (FEVA, 2012).

Según SENASAG (2002), Infraestructura y equipamiento mínimos necesarios para las farmacias veterinarias son:

- ✓ Área destinada a la recepción del público, con el espacio suficiente para atender en condiciones óptimas de higiene y comodidad
- ✓ Piezas independientes destinadas al almacenamiento de productos, con buenas condiciones de higiene, ventilación y protección contra insectos perjudiciales y plagas, contando además con medidas necesarias para cumplir con Buenas Prácticas de Almacenamiento, asegurando su adecuada conservación
- ✓ Contar con sistemas o equipos de refrigeración para conservación de biológicos y otros productos que requieran conservación a temperaturas especiales o específicas y los sistemas auxiliares de control de temperatura (termógrafos, cintas térmicas u otro específico)

h. Laboratorio

Comúnmente en Nicaragua, cuando esta área se encuentra asociada a otros centros de atención veterinaria como clínicas u hospitales veterinarios, se mezclan otras actividades en el espacio de trabajo del laboratorio. Aumentando el riesgo de contaminación de las muestras y confusión de las muestras y /o exámenes a realizar, provocando retrasos o errores en los resultados. Para evitar esto, todas las áreas y equipos de un laboratorio es imprescindible que estén delimitadas e identificadas.

La planta física del laboratorio veterinario deberá contar con un mínimo de 30 metros cuadrados de áreas de servicio que incluirán al menos:

- ✓ Área de atención al público separada de las áreas de trabajo
- ✓ Área para toma de muestras
- ✓ Áreas de trabajo con sistema de conservación de materiales y reactivos que lo requieran, estantería para la colocación de materiales, mesas de trabajo en cantidad suficiente para el personal de apoyo
- ✓ Área para lavado, esterilización y descarte de materiales
- ✓ Área para limpieza de utensilios de limpieza
- ✓ Sitio de almacenamiento de utensilios de limpieza de áreas de trabajo y basurero con tapa
- ✓ Servicio sanitario con lavamanos para el personal
- ✓ Sistema continuo de agua potable, en cantidades y con presión suficiente.

Cuando por las particularidades del laboratorio veterinario, se requiera de un bioterio, éste deberá estar situado en un área separada, con las condiciones de higiene, iluminación, ventilación y otras, adecuadas (COL VETCR, sf).

c. Consultorio

En Nicaragua el consultorio veterinario por lo general se encuentra en casas de habitación, en donde por lo general las divisiones físicas no están presentes y en donde las hay pueden ser de dos o tres estancias las cuales funcionan como recepción la cual también es caja y el escritorio del médico en conjunto con el área de consulta, en otra se dispone en ocasiones un abastecimiento pequeño de fármacos a la venta, el cual se puede considerar una farmacia, y una sala de pequeñas intervenciones quirúrgicas. Además algunos consultorios disponen de venta de accesorios veterinarios.

MinSalud (2012), establece que un consultorio veterinario debe de tener una identificación y señalización completa de cada una de las áreas de que se compone el consultorio las cuales son: Sala de recepción o espera, sala para consulta y pequeñas intervenciones médico-quirúrgicas (independiente de la sala de espera) que incluirá al menos mesa de exploración con la iluminación adecuada, dotación de agua, instalaciones necesarias para las actividades que se realicen.

COLVETLEON (2003), establece un concepto con las características de infraestructura para el consultorio veterinario, el cual lo define como el conjunto de dependencias que comprenden como mínimo: Sala de recepción o espera, Sala para consulta y pequeñas intervenciones médico-quirúrgicas y que incluirá, al menos, mesa de exploración con la iluminación adecuada y dotación de agua fría y caliente. Esta sala será independiente de la sala de espera. Materiales médico-quirúrgicos e instalaciones necesarias para las actividades que se realicen. El centro estará dedicado en exclusiva al ejercicio veterinario.

AGROCALIDAD (2013), describe las características de manera específica para la infraestructura de los consultorios veterinarios:

- ✓ Ambiente de espera o recepción habilitada para la comodidad de los usuarios
- ✓ Sala de reconocimiento para revisión y atención de animales, provisto del equipamiento y material necesarios para efectuar el diagnóstico y tratamiento de los animales, debiendo contar con paredes, techos y pisos impermeables, de fácil limpieza y desinfección y además:
 - Mesa de observación de fácil aseo y desinfección
 - Mesa para realizar cirugías menores de emergencia
 - Vitrinas con equipo y material necesario
- ✓ Equipo, material y medicamentos necesarios para la atención de rutina y para emergencias
- ✓ Material impreso como recetarios, fichas clínicas, fichas quirúrgicas, fichas de defunciones
- ✓ Jaulas o caniles en un espacio adecuado para alojar animales enfermos
- ✓ Servicios básicos adecuados
- ✓ Ambiente adecuado para baños y peluquería (opcional)

Según SENASAG (2002), las dimensiones que requiere un consultorio veterinario son:

- ✓ Un área destinada para consulta no menor a 9 m²; sala de espera no menor a 4 m², y servicio higiénico para clientes
- ✓ El consultorio deberá estar equipado con instrumentos para realizar el examen físico y primeros auxilios, instrumental básico, autoclave y refrigerador. Incluirá, al menos mesa de exploración con buena iluminación, ventilación y dotación de agua
- ✓ Procedimiento operativo estándar de atención clínica
- ✓ Deberá existir un área de eliminación de desechos comunes hospitalarios, siguiendo las normas nacionales del Ministerio del Ambiente, Salubridad e higiene. Cumplirán con las normas del Cuerpo de Bomberos para la prevención de incendios. El personal técnico estará compuesto por un Médico veterinario registrado en el SENESCVT y un auxiliar de servicios

d. Clínica

En Nicaragua la mayoría de estos centros se encuentran en módulos que tienen pocos metros cuadrados para ejercer la actividad, lo que ocasiona que no se puedan prestar algunos servicios como el de internaciones, un pequeño porcentaje de las clínicas desarrollan este servicio, con respecto al área de laboratorio las clínicas lo establecen en un espacio reducido y las que no tienen ese servicio envían muestras a laboratorios veterinario o laboratorios humanos. El tener un centro veterinario con consultorio en un establecimiento pequeño limita el buen funcionamiento de este de manera que no puede haber mucha afluencia de personas (personal y clientes) y pacientes porque no alcanzan en el lugar.

Las instalaciones del establecimiento clínico deben de contar con las condiciones mínimas que permitan el desarrollo adecuado de los servicios en medicina veterinaria que se pretendan prestar. Deberá existir una separación efectiva de las áreas contiguas, cuando las actividades allí desarrolladas sean incompatibles conforme a las buenas prácticas veterinarias (COLVETCR, 2012).

Es responsabilidad del establecimiento clínico y su regente cumplir con los requisitos sanitarios, de higiene y de seguridad de las áreas de trabajo. La eliminación de materiales, subproductos y desechos deberá ser de manera tal, que no represente ningún peligro de contaminación para las personal y el medio ambiente, en cumplimiento con la legislación aplicable (COLVETCR, 2012).

En Colombia las determinaciones para los requisitos del establecimiento clínico veterinario, que involucran la infraestructura, los cuales son: La identificación completa del área destinada a consulta, hospitalización, postoperatorio y de su dotación; Sala reservada para quirófano, independiente de cualquier otra dependencia, con medios de reanimación, estación radiológica (MinSalud, 2012).

El servicio de radiología deberá ser propio o concertada, propia si anuncia urgencia y/o servicio de 24 horas, laboratorio, que incluya microscopio y analizador de bioquímica y hematológico. La superficie mínima del local destinado a clínica será de 35m², y de 45 m² si dispone de instalaciones radiológicas y laboratorio (MinSalud, 2012).

AGROCALIDAD (2013), de forma puntual describe la infraestructura y equipamiento mínimos para los establecimientos clínicos veterinarios:

- ✓ Sala de espera o recepción, habilitada para la comodidad de los usuarios y pacientes en general, exposición y venta de productos y accesorios veterinarios
- ✓ Sala de reconocimiento: Provisto del equipamiento necesario para efectuar el diagnóstico y tratamiento clínico de los animales, con paredes, techos y pisos impermeables; equipamiento:
 - Mesa de observación clínica de fácil aseo y desinfección
 - Mesa auxiliar de curación
 - Vitrinas con equipo y material necesario
- ✓ Sala (s) de Cirugía con equipo y materiales mínimos, con paredes, techo y piso de fácil desinfección y esterilización, contando además con sistemas de aislamiento al exterior y equipo mínimo:
 - Mesa de cirugía
 - Lámparas
 - Equipo de anestesia inhalatoria y/o parenteral
 - Material quirúrgico, otros equipos especializados
- ✓ Otros equipos, material y medicamentos necesarios para la atención de rutina y para emergencias
- ✓ Material impreso como recetarios, fichas clínicas, fichas quirúrgicas, fichas de defunciones y eutanasias, entre otros materiales impresos
- ✓ Alojamiento para animales en recuperación: Jaulas y/o caniles
- ✓ Ambiente para cuarentena (opcional)
- ✓ Servicios básicos adecuados
- ✓ Salas o ambientes opcionales adecuados para los servicios adicionales que se preste, (laboratorios, Rayos X, sala de radiología, necropsia y ultrasonido)
- ✓ Ambientes adecuados destinados a realizar baños y peluquería (opcional)
- ✓ Ambulancia con equipamiento necesario y adecuado para atender emergencias, no pudiendo la misma prestar consulta ambulatoria (opcional)

AGROCALIDAD (2013), acentúa que el área destinada a los servicios deberá ser superior a la de los consultorios. Deberá contar con equipo de esterilización, instrumental y material quirúrgico, servicio de imágenes y laboratorio clínico elemental o su convenio, quirófano, área de recuperación y área de hospitalización, dividida para animales con enfermedades infecciosas y no infecciosas.

e. Hospital

Un hospital veterinario es similar a todo lo dispuesto para una clínica veterinaria aunque más complejo, en la cantidad de consultorios necesarios, la necesidad de que tenga un laboratorio separado, el funcionamiento del internamiento con separaciones físicas y barreras adecuadas. En Nicaragua cuentan con la mayoría de los requisitos que debe de tener un hospital pero presentando déficit en casi todas las áreas como el laboratorio y /o el manejo de los equipos de diagnóstico.

Según FEVA (2012), debe de tener sala de espera, como mínimo con dos consultorios, enfermería, laboratorio, sala de rayos x debidamente habilitada, quirófano con pre-quirófano, sala de internación para casos generales y otra aislada para infectocontagiosos, cámara frigorífica de adecuado tamaño, sistemas para esterilización para material quirúrgico y dependencias adecuadas para cubrir las necesidades del personal. Contar con baños para el público; vestuario y baño para el personal. Y deberá contar con un director técnico veterinario.

Según COLVETLEON (2003), además de las condiciones requeridas para la clínica veterinaria, el hospital veterinario deberá estar dotado de:

- ✓ Un mínimo de 2 salas de consulta con capacidad para funcionar simultáneamente
- ✓ Sala de laboratorio
- ✓ Sala de instalación radiológica
- ✓ Sala con equipo de esterilización
- ✓ Sala de aislamiento con un mínimo de 2 jaulas
- ✓ Sala de personal
- ✓ Sala de pre-quirófano
- ✓ Sala de hospitalización con un mínimo de 6 jaulas. En el caso de hospitalización de animales exóticos, contará con un terrario y con un aviario en condiciones
- ✓ Equipamiento mínimo de ecógrafo y electrocardiografía y radiología
- ✓ Contar con un mínimo de cuatro veterinarios dedicados a tiempo completo en las debidas condiciones contractuales
- ✓ Dispondrá de un servicio continuado de asistencia por un veterinario presente en el hospital las 24 horas, en especial a los animales hospitalizados

AGROCALIDAD (2013), con relación a lo descrito por los autores anteriores, establece que la Infraestructura y equipamientos mínimos necesarios son:

- ✓ Sala de espera y recepción: Dotada del mobiliario necesario para garantizar la comodidad de los clientes
- ✓ Área administrativa y médica, con mobiliario, equipos y material acordes a la actividad a desarrollar
- ✓ Salas de reconocimiento con paredes, techos, pisos impermeables y el siguiente equipamiento mínimo:
 - Mesas de observación clínica de fácil aseo y desinfección
 - Mesa auxiliar de curación
 - vitrinas con material y equipo necesario
- ✓ Sala (s) de Cirugía con equipo y materiales mínimos, con paredes, techo y piso impermeables para facilitar su desinfección y esterilización, contando además con sistemas de aislamiento al exterior y el siguiente equipo mínimo:
 - Mesa de cirugía
 - Lámparas especiales
 - Equipo de anestesia inhalatoria o parenteral
 - Material quirúrgico
 - Otros equipos y material especializados
- ✓ Ambiente adecuado para animales en recuperación
- ✓ Ambiente para esterilización con paredes, techo y piso impermeables y equipo adecuado de esterilización
- ✓ Sala de cuarentena: Jaulas y/o caniles
- ✓ Servicios básicos adecuados
- ✓ Material impreso como recetarios, fichas clínicas, fichas quirúrgicas, fichas de defunciones y eutanasias, entre otros materiales impresos
- ✓ Personal: Profesionales médicos veterinarios habilitados para el ejercicio profesional, Personal administrativo y de apoyo
- ✓ Salas o ambientes opcionales adecuados para los servicios adicionales que se preste, (laboratorios, Rayos X, sala de radiología, necropsia y ultrasonido)
- ✓ Otros equipos, materiales y productos necesarios
- ✓ Ambulancia con equipamiento necesario y adecuado para atender emergencias, no pudiendo la misma prestar servicios de consulta ambulatoria

4.2 Importancia de la implementación de normas de calidad en los servicios Veterinarios de los diferentes centros de atención para animales de compañía

La importancia de la implementación de normas de calidad en los centro de atención de animales de compañía se demuestra al facilitar una mejor organización a nivel administrativo y de servicio, logrando desarrollar un sistema de gestión de calidad para que la presencia del centro Veterinario en el mercado de la salud animal sea de mayor competitividad, llegando de esta manera al éxito, básicamente, al satisfacer las necesidades de los clientes.

El conjunto de normas (jurídicas y no jurídicas) y su cumplimiento hacen que se garantice la buena calidad en las actividades del centro veterinario y el alcance a la excelencia. Para poder cumplir con las normas es necesario la ayuda de todo el personal que labora en el centro veterinario, dicho personal para lograr esto debe de ser capaz de cumplir con sus objetivos y tareas según su cargo.

Aunque en las normas jurídicas de Nicaragua aun no establecido como Ley que deben de ser colegiados, si deben de ser titulados ya sea en universidades nacionales o extranjeras, para otros cargos como administración, caja, auxiliar de veterinario, entre otros no hay referencia de que deben o no ser titulados en sus correspondientes cargos, pero si deben de tener noción y pericia para desarrollarlos. En el caso de las normas jurídicas que en su contexto abarca directamente la actividad veterinaria, tienen contenido general y muchos espacios vacíos, en los que no se han desarrollado especificaciones sobre los centros de atención Veterinaria que han surgido.

Al no tener apoyo de todo el equipo que labora en el centro veterinario, no se podrán cumplir todas las normas y se tendrán pérdidas de tiempo y capacidad de captación de clientes. Debido a los espacios vacíos que tienen las Leyes, y la poca verificación de su cumplimiento, los profesionales de veterinaria (respecto a los servicios veterinarios) han desarrollado tareas fuera de la ética profesional, causando mala praxis, y el resultado de un servicio deficiente. El hecho de que el COMVEN no ejerza todas sus funciones causa que no se garantice la ética del ejercicio veterinario, causando que la actualización de la profesión veterinaria en el país sea lenta.

4.2.1 Servicios Veterinarios

Para que una empresa trabaje de manera lógica es necesario que tenga definido su misión y su visión, de modo que los auxiliares del médico veterinario conozcan bien los objetivos de su cargo y los objetivos del centro veterinario para que tenga sentido cada actividad, función y servicio que se efectúa en estas empresas; los servicios a ofrecer deben de ser basados en la ética profesional y la moral personal ya que aunque el personal del centro veterinario ejerza su función a como su cargo lo indica sin implementar estos valores el resultado no será el esperado.

Si el servicio veterinario no se ejerce siguiendo su misión y visión, las actividades se pueden inclinar hacia un punto equivocado, de esta manera los pacientes serán atendidos causando dolor, sufrimiento y muertes por negligencia, ejecutando delitos por la violación de las normas jurídicas. Además se obtienen clientes insatisfechos por el desinterés de los auxiliares en la comunicación con estos, y la pérdida de la aceptación de los clientes por falta de credibilidad del centro veterinario.

Según los registros de IPSA, se localizan en Managua, 310 centros relacionados con comercialización de productos veterinarios y servicios veterinarios, de estos 115 son clasificados como expendios menores y 116 farmacias, los cuales se auto-nombran farmacia, consultorio, clínica y hospital.

En Nicaragua los servicios que básicamente prestan son:

- a. **Farmacia veterinaria:** venta de fármacos veterinarios, prescripción de medicina sin consulta, consultas de enfermedades leves y tratamientos simples con emisión de receta médica.
- b. **Consultorio veterinario:** prestan el servicio de consulta para la adecuada inspección, en algunos casos aplican tratamientos simples y / o venden pocos fármacos y accesorios para mascotas.
- c. **Clínica veterinaria:** abarcan casi todos los campos como farmacia, consulta, hospitalización de medio día o 24 horas pero de pocos animales, venta de accesorios para mascotas. En muy pocos casos prestan servicio de exámenes básicos de laboratorio y peluquería canina.
- d. **Hospital veterinario:** prestan el servicio de examen de laboratorio o de diagnóstico básicos como radiografías y / o ultrasonidos, biometrías hemáticas completas, análisis de orina entre otros, los cuales en ocasiones no son leídos o interpretados correctamente, también prestan el servicio de consulta, internado o guardería, peluquería canina, farmacia y venta de accesorios para animales de compañía.

- e. **Agro-veterinaria:** básicamente se dedican a la venta de accesorios y productos como alimentos, químicos y fármacos para animales de producción, pero de igual manera pero en menor proporción venden alimento, fármacos y accesorios de animales de compañía. Y aunque no se debe hacer dan consulta, recomendaciones de vitrina y dan tratamientos simples para animales de compañía.

Según la OIE (2012) los servicios veterinarios: designa las organizaciones, gubernamentales o no, que aplican las medidas de protección de la sanidad y el bienestar de los animales y las demás normas y recomendaciones del Código Terrestre y del Código Sanitario para los Animales Acuáticos de la OIE en el territorio de un país. Los Servicios veterinarios actúan bajo control y tutela de la Autoridad Veterinaria. Normalmente, las organizaciones del sector privado, los médicos veterinarios y los profesionales de la salud de los animales acuáticos deben contar la acreditación o aprobación de la Autoridad Veterinaria para ejercer estas funciones delegadas.

La calidad de los Servicios Veterinarios depende de una serie de factores entre los cuales figuran principios fundamentales de carácter ético, organizativo, legislativo, reglamentario y técnico. Los Servicios Veterinarios deben observar esos principios fundamentales, cualquiera que sea la situación política, económica o social de su país (OIE, 2010).

Los servicios veterinarios se basan en la clínica veterinaria la cual se describe como la especialidad del ejercicio de la Veterinaria que se ocupa de las enfermedades y su prevención, del manejo, conducta, nutrición, selección genética, medicina preventiva y curativa, identificación y peritaje de los perros, gatos y de otros animales de compañía (COLVETLEON, 2003)

Los servicios veterinarios pueden clasificarse en cuatro categorías principales:

- ✓ Servicios clínicos: tratamiento de animales enfermos y control de enfermedades que limitan la producción
- ✓ Servicios preventivos de enfermedades
- ✓ Suministro de medicamentos, vacunas y otros productos
- ✓ Protección de la salud humana (Smith, 2002)

4.2.2 Gestión

Además de la gestión financiera, administrativa y de servicios que debe de realizar el centro veterinario para garantizar la excelencia en calidad de sus servicios, este debe de ser a su vez gestionado por instituciones y profesionales para asegurar el cumplimiento de leyes y normas que rigen y regulan los servicios y centros de atención veterinaria.

En Nicaragua esta gestión no se realiza de manera completa ya que los centros veterinarios no indican un personal específico para la gestión financiera, administrativa y de servicios. Provocando ignorancia de parte del propio médico, sobre la situación real del centro veterinario en cuestión de finanzas y organización de los pacientes especialmente los internos.

Dichos agentes son

- ✓ IPSA, creación de un sistema nacional de registro y regulación veterinaria que controle la práctica de los profesionales en medicina y los establecimientos de servicios veterinarios.

Esta institución esta enfatizada en la regulación de los servicios veterinarios que involucran la comercialización de fármacos y productos de veterinarios, omitiendo la inspección a nivel de otros servicios propios de la práctica clínica veterinaria, permitiendo de esta manera que los centros veterinarios ofrezcan servicios y tengan actividades ilegales en base a la actividad veterinaria.

- ✓ COMVEN, entre los objetivos el Colegio de Médicos Veterinarios de Nicaragua se encuentra ordenar, vigilar y reglamentar la actividad profesional de la medicina veterinaria, evitando el intrusismo y la competencia desleal en el ejercicio de la profesión, ejerciendo normas disciplinarias, proponiendo normas y reglamentos y proponer y aprobar las tarifas referenciales de Honorarios Profesionales (PRN, 2000).

Como agente gestor de la práctica de la profesión veterinaria no ha formulado una definición con los parámetros y características definidas de manera específica y clara para cada centro de atención veterinaria para animales de compañía donde también verifique su aplicación. Para ayudar a la organización de la profesión.

Ya que solamente es una Asociación con personalidad jurídica y su creación como colegio oficial se encuentra como Iniciativa de Ley, en donde sus disposiciones como la obligación de que cada Médico Veterinario deberá de ser miembro de este para poder ejercer la profesión, su cumplimiento no es verificado por la institución reguladora IPSA. Causando que para gran parte de los médicos veterinarios del país no sea prioridad ser miembro del COMVEN, ya que estos consideran que no les trae mayores beneficios para su desarrollo profesional.

- ✓ Regentes veterinarios los cuales se encargan de asumir la dirección técnica y científica y dar cumplimiento de la legislación que rige las materias de salud pública, salud animal y medio ambiente que se deriven de la operación del establecimiento (MAGFOR, 2003).

Con respecto a las regencias no todos los centros veterinarios de atención para animales de compañía, las están cumpliendo adecuadamente, ya que en algunos casos no tienen regente y los que tienen no realiza su trabajo adecuadamente ya que no se hacen presentes para la verificación del cumplimiento de las Leyes, en algunos casos el regente es contratado para facilitar la compra de ciertos fármacos que sin regencia no se autoriza su venta.

La norma ISO 9000 (2005), dice que la gestión son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Según Blejmar (2005), la gestión no es un evento, no es una sola acción. Es un proceso que incluye múltiples y complejas variables, atravesadas por la dimensión de tiempo. De igual manera el autor afirma que la gestión es el proceso de intervenciones para hacer que las cosas sucedan de una determinada manera. La gestión se confronta con resultados, no con objetivos.

Vilcarromero (2013), relaciona la gestión y la administración como un solo concepto de actividad profesional destinada a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

Antes de desarrollar una iniciativa económica empresarial, se debe de evaluar la capacidad que se tiene para la actividad, si se tienen los recursos necesario, si existiese un mercado en el sitio donde se pretende instalar y se debe de evaluar la rentabilidad del negocio, los ingresos y los gastos previstos. Al obtener una evaluación positiva se podrá seguir con el proyecto, pero antes se debe resolver una serie de cuestiones que definan como se debe de querer el centro veterinario y que tipo de gestión vamos a realizar sobre él (Ed. Centro Veterinario, 2004, citado por Navaajo, 2007).

Cuando el centro veterinario ya está listo para su apertura y atención a los pacientes, comienza una nueva etapa que requiere también gestiones administrativas, legales, comerciales y sanitarias dirigidas tanto al mantenimiento como a la mejora del Centro Veterinario (Navaajo, 2007).

La gestión se basa en: Recursos humanos, finanzas, marketing y Estrategias.

- ✓ Recursos Humanos: Fase de contratación del equipo es primordial: debe de ser una persona activa, enfocada al cliente. personas que cumplan bien sus funciones como auxiliar se debe de capacitar no solo en medicina sino también en relaciones con el cliente. No contratar al amante de los animales sino tener clientes amantes a los animales (Macías, sesión 4, 2015)

- ✓ Finanzas: recordar que antes de sacar las ganancias hay que quitar el IVA, saber la liquides, activos y solidos del negocio
- ✓ Marketing: Promociones, conocer al cliente como saber cuántos clientes tenemos, que tipo y cantidad de mascota tienen, estar en contacto con el cliente.
- ✓ Estrategias: planear, proyectar, programar. Se debe de plantear: ¿dónde quiero mi negocio?, ¿cómo quiero que sea mi negocio? Para marcar el camino para tener el negocio que quiero mediante la formulación de misión y la visión (Macias, sesión2, 2015)

4.2.3 Calidad

Para fortalecer la buena calidad de los servicios veterinarios es necesaria la voluntad por parte de los médicos veterinarios y sus auxiliares para hacer bien las cosas de manera ordenada y sistémica. En Nicaragua no todos los médicos veterinarios tienen la disposición para actualizarse constantemente con respecto a la información médica, la cual es necesaria para mejorar la atención veterinaria. El resultado de los servicios de buena o excelente calidad se verá reflejado a nivel financiero ya que un cliente satisfecho por un servicio prestado, hará recomendación del centro veterinario a muchas personas más.

Aun con la actualización de la información médica y /o de atención al público, si esta no se pone en práctica, se ofrecerán servicios desfasados, por ende se prestan los servicios con mala calidad y los clientes no obtendrán lo esperado y no se cumplirán sus expectativas en atención médica, y / o se sentirá mal atendida, y por efecto disminuyendo la afluencia de clientes y sus mascotas, causando disminución de los ingresos.

En Nicaragua la calidad de los servicios en cualquier tipo de empresa están regulados por la **Ley No. 219 Ley De Normalización Técnica y Calidad**. El artículo 6 de dicha ley es la que compete directamente a los centros de salud animal ya que hace referencia a todo objeto o servicios que puedan afectar la vida, la seguridad y la integridad los seres vivos (Barrios, *et al*, 1996).

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto y Calidad consiste en libertad después de las deficiencias (Juran, 1988, citado por Hoyer y Hoyer, 2001).

La norma ISO 9000 (2005), describe la calidad de manera más específica, definiéndola como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

De igual manera la calidad del producto y servicio puede ser definida como, todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente (Feigenbaum, citado por Hoyer y Hayer, 2001).

Sin embargo Sánchez (2003), señala que en nuestra sociedad se tiende a vincular el concepto de calidad con un sentido de *excelencia*. Esta concepción lleva directamente a establecer de modo inconsciente una escala, en la que determinados productos o servicios están por encima o por debajo de otros. Las definiciones de los diccionarios sobre "calidad" nos permiten afirmar que se trata de un concepto neutro.

Es importante preguntar y recibir información objetiva sobre la calidad del servicio que ofrecemos. De la calidad de este servicio dependerá la fidelidad de nuestros clientes y de la fidelidad de estos clientes depende nuestra clínica (Serra, *et al*, 2017).

Denominamos calidad comercial a la calidad del servicio ofrecido alrededor del producto y los servicios prestados. El termino incluye aspectos tales como la calidad de la asistencia medica ofrecida, el contacto del cliente con el equipo o el ambiente general que se vive en la clínica, desde la atención telefónica recibida hasta el tiempo de espera medio que deben hacer los clientes antes de ser atendidos (Serra, *et al*, 2017).

Es preciso identificar y conocer a la competencia:

- Centros veterinarios cercanos (1 o 2 km a la redonda, o a más distancia en función de las características de la población).
- De cada centro competidor: instalaciones. Facilidades ambientales (ubicación, aparcamiento, sala de espera), personal (veterinario y auxiliares), servicios y productos, precios, tipología de cliente que acude habitualmente, imagen entre los clientes de la zona, publicidad que hace y donde, páginas web, presencia en redes sociales, valor de marca, modelo de negocio, etc (Serra, *et al*, 2017).

Otro factor para analizar es nuestro centro, nuestro equipo, nuestras habilidades y capacidades, y entre otros datos:

- Cuantas personas somos
- Qué formación y especialización tenes
- Que sabemos hacer y que nos gusta
- En que somos expertos o mejores que la competencia
- Que equipamientos tenemos
- Como son nuestras instalaciones (Serra, *et al*, 2017)

La calidad del servicio que ofrece un centro veterinario depende directamente de la formación clínica de los veterinarios que en ella trabajan. Por este motivo, uno de los principales pilares en los que se ha de basar el mantenimiento de un centro sanitario de estas características es mantener actualizada la formación del personal clínico (Navajo, 2007).

4.2.4 Servicios que cada centro debe ofertar

Ya que en Nicaragua muchos centros veterinarios son microempresas, los médicos veterinarios hacen permanentemente tareas como caja, recepción, grooming, ventas de productos entre otros, distribuyendo su tiempo entre estas actividades y las propias de la atención veterinaria, minimizando estas en tiempo y prioridad. Este problema se debe a la mala aplicación de la pirámide laboral, en cuyo vértice debería estar la mano de obra cualificada (veterinario), apoyada por trabajadores de menor cualificación técnica (recepción, auxiliar, personal de limpieza, técnico de laboratorio).

A efecto de este problema no se establece una conexión entre el médico veterinario y el cliente durante la consulta médica, afectando directamente el diagnóstico ya que la ausencia del vínculo médico-propietario causa que no se refleje o se exprese toda la anamnesis omitiendo detalles que se perciben en la salud del paciente.

Cuando no se aplica la pirámide laboral la comunicación entre el médico y el auxiliar es pobre, provocando que el cliente obtenga información errada, al respecto de su mascota, de igual manera esto provocará que se cometan errores o negligencias por la falta de coordinación entre el auxiliar y el médico (ej. La aplicación doble de un fármaco por creer que no se le ha aplicado) y la recomendación errada de un medicamento por parte del auxiliar, con el riesgo de causar intoxicaciones.

Es importante definir el tipo de centro de atención veterinaria ya que dependiendo de cuantas áreas tenga y su espacio utilizable se podrá desenvolver ciertos servicios (según su complejidad y diversidad) que deben y pueden ofrecer, para lo cual debe de tener a disposición suficiente personal médico y auxiliar.

Los servicios que deben ofertar según el tipo de establecimiento de atención veterinaria son:

a. Farmacia

En Nicaragua la actividad de este centro se centraliza en la venta de fármacos de venta libre, aunque también se dispone la venta de accesorios y la habitual (no adecuada) consulta y aplicación de tratamientos. Cuando los auxiliares de las farmacias desconocen la clasificación de los fármacos y productos veterinarios se pueden cometer descuidos como la venta de fármacos de venta restringida. Sobre esto, aunque en la actualidad los centros veterinarios con farmacia no acostumbran a vender fármacos eutanásicos, aun por solicitud de los clientes de la venta de la llamada “inyección para poner a dormir”, lo que hace referencia a que hay médicos veterinarios que faltan a la ética profesional y venden al público fármacos que pueden causar la muerte de un animal.

Sus funciones son:

- ✓ Atención y dispensación de productos de uso veterinario a través o no de receta médico veterinaria
- ✓ Aplicación de productos de uso veterinario inyectables a requerimiento de los propietarios, previa valoración del paciente y tratamiento a seguir
- ✓ Asesoría técnica al público en general
- ✓ Informes de venta de productos de uso veterinario
- ✓ Notificación de problemas sanitarios
- ✓ Venta o comercialización de equipos y accesorios de uso veterinarios contando con el ambiente adecuado (SENASAG, 2002).

b. Laboratorio

En Nicaragua los servicios de los laboratorios clínicos veterinarios no están formalmente regulados por una norma jurídica determinada que contenga especificaciones sobre este tipo de laboratorio, ni como laboratorio independiente ni asociado a otro centro veterinario; por lo tanto están regidos por las normas que regulan los centros veterinarios en general. Ocasionando que los laboratorios no trabajen con estándares dictados por parte del Estado. el laboratorio de IPSA, aunque este prioriza los análisis a animales de producción y de importancia económica realiza exámenes básicos como biometrias hemáticas completas, rastreo de hemoparásitos, y coprología a animales de compañía.

El autor describe la función primordial de los laboratorios clínicos, la cual es la de efectuar determinaciones analíticas cualitativas y cuantitativas de líquidos orgánicos, como: sangre, orina, líquido cefalorraquídeo, entre otros; así como heces y otras sustancias. Con objetivos específicos de detectar enfermedades asintomáticas, confirmar el diagnóstico, establecer el pronóstico, evaluar el tratamiento, proporcionar información estadística-epidemiológica, detección, manejo y control de problemas de salud pública, entre otros (Gallo, 2014).

Laboratorio veterinario es el establecimiento laboratorial médico veterinario que puede prestar los servicios de:

- ✓ Constatación de la calidad de los alimentos para los animales; realiza todos aquellos análisis laboratorial que se orienten a constatar la calidad de los alimentos para animales
- ✓ Constatación de la calidad de los medicamentos veterinarios; realiza todos aquellos análisis laboratorial que se orienten a determinar la calidad de los medicamentos veterinarios
- ✓ Diagnóstico laboratorial en salud animal; realiza todas aquellas prácticas laboratorial que le llevan a emitir un resultado que servirá para documentar el diagnóstico clínico médico veterinario o recomendar una práctica médica veterinaria para un hato o un animal individual (COLVETCR, sf)

En Nicaragua se encuentra el Laboratorio de Diagnóstico Veterinario y de Microbiología de los Alimentos, único en Centroamérica y el Caribe, con la capacidad para realizar diagnósticos de enfermedades endémicas y zoonóticas en los animales, cuenta con áreas de virología, parasitología, microbiología veterinaria, patología, histopatología veterinaria, inmuno-serología y el área de microbiología de los alimentos (RC, 2011). Dichos laboratorios son Estatales, los cuales no ejercen sus servicios para los animales de compañía.

c. Consultorio

En estos centros veterinarios se prestan servicios simples por las características físicas de ellos, además pueden estar vinculados con farmacia, grooming, venta de accesorios y alimentos. De los cuales deben de tener supervisión por parte del médico veterinario, en Nicaragua casi todos estos servicios extras son realizados por el médico veterinario

Funciones de los Consultorios Veterinarios

- ✓ Atención de clínica general interna y externa (consultas internas o atención a domicilio)
- ✓ Atención de procedimientos rutinarios y de emergencias (vacunaciones, diagnóstico y tratamientos)
- ✓ Cirugías menores y de emergencia
- ✓ Asesoramiento técnico (sanidad y nutrición animal) (SENASAG, 2002)

d. Clínica

En Nicaragua ha ocurrido un auge en la colocación de centros veterinarios como clínicas, aunque la atención de estos centros veterinarios no está dada el 100% por médicos veterinarios titulados, si no por personas con otras profesiones, disminuyendo la calidad de la atención.

Se describen como funciones de las clínicas veterinarias la hospitalización diurna, instalación de radiodiagnóstico para el servicio de diagnóstico por imagen, servicio laboratorial que cuente con microscopio, medios de análisis bioquímico y hematológico (propios o concertados, propios si anuncia urgencias y/o servicio de 24 horas) (COLVETLEON, 2003).

Según SENASAG (2002), las funciones y servicios de una clínica veterinaria son:

- ✓ Atención clínica general interna y externa (en la consulta o atención a domicilio)
- ✓ Atención y tratamientos médico quirúrgicos rutinarios, estéticos para especies mayores y menores, de emergencia y programados
- ✓ Atención de tratamientos preventivos y curativos rutinarios y especiales
- ✓ Asesoramiento técnico (sanidad y nutrición animal)
- ✓ Venta de productos de uso veterinario, accesorios y alimentos balanceados

e. Hospital

Hospital Veterinario: Dentro de la oferta de servicios a brindar durante las 24 horas, los 7 días de la semana, son los siguientes: servicios médicos veterinarios, centro quirúrgico, Imagenología, botiquín y emergencias, entre otros (CSSP, 2016)

AGROCALIDAD (2013), puntualiza las funciones de los hospitales veterinarios, las cuales son: Consulta externa, procedimientos médicos, cirugía, imágenes, laboratorio, hospitalización, emergencias y cuidados críticos manejadas bajo las normas sanitarias y de bienestar animal estipuladas por la OIE.

Según SENASAG (2002), las funciones y servicios de los hospitales veterinarios son:

- ✓ Atención y diagnóstico clínico
- ✓ Control de zoonosis
- ✓ Tratamientos médicos y quirúrgicos
- ✓ Cirugía mayor, general, especial y estética
- ✓ Vacunaciones
- ✓ Asesoramiento técnico general (sanidad y nutrición animal)
- ✓ Atención de emergencias
- ✓ Atención permanente durante las 24 hrs. Los 7 días de la semana aun en días feriados

f. Agro-veterinaria

De forma física en Nicaragua cuentan con un escritorio, recepción o vitrina donde se hacen los pagos o las ventas, y la mayoría de estos establecimientos, son un galerón u habitación que tiene pocas divisiones. En Nicaragua las Agro-veterinaria se presentan como locales que se dedican a la venta de productos veterinarios como fármacos, venenos, alimentos, accesorios, equipos para el campo y la producción entre otros, en algunos casos dan consultas y tratamiento a animales de compañía, las cuales deben de ser realizadas por un médico veterinario al igual que la receta médica. Teniendo el riesgo de dar tratamientos inadecuados por la falta de experiencia y conocimiento veterinario.

En Nicaragua, las Agro-veterinarias se han venido utilizando como una forma disimulada para dar asistencia médica a la población animal sin la autorización de las autoridades competentes por lo tanto atenta contra la salud animal (Aguilar y Díaz, 2009).

Es un establecimiento dedicado al expendio de implementos agropecuarios, plantas, semillas, agroquímicos, fertilizantes, accesorios veterinarios, medicamentos, sueros y vacunas de uso veterinario, destinados al diagnóstico, prevención y tratamiento de enfermedades de los animales (MEVEPA, 2008, citado por Aguilar y Díaz, 2009).

Sólo podrán prescribir estupefacientes, sicotrópicos, agregados o preparaciones que las contengan, los Médicos, Odontólogos y Médicos Veterinarios, siempre que estén inscritos en los registros de la Junta de Vigilancia respectiva y llenen los requisitos especificados en este Reglamento (CSJES, 1988).

La utilización de receta médica en los diferentes tipos de establecimientos es de vital importancia para mantener un estricto control de los fármacos que se expenden y que son controlados. Las Agroveterinarias no están facultadas para emitir recetas médicas, por lo tanto el 100% de las mismas no hacen uso de receta médica, sin embargo en estos establecimientos se expenden productos que obligatoriamente exigen la presencia de un regente veterinario (Aguilar y Díaz, 2009).

4.3 Normas y leyes que deben ser implementadas en cada Centro Veterinario

Nicaragua cuenta con normas jurídicas (leyes, reglamentos o decretos) que se disponen para el buen funcionamiento de la actividad veterinaria, siendo creadas directamente para ese objeto, de igual manera rigen en el país normas jurídicas que no han sido creadas directamente para esta actividad pero si tienen influencia en los establecimientos veterinarios ya que estos por sus características son considerados empresas.

Actualmente se encuentra desde 2010 como iniciativa de Ley la creación del Colegio de Médicos Veterinarios de Nicaragua, en donde se establecen las funciones y derechos de los médicos inscritos, el impedimento de ejercer la profesión en el país al no estar inscritos en el COMVEN, mientras tanto los profesionales de veterinaria pueden ejercer sus labores sin cumplir este requerimiento. Debido a que la creación del COMVEN no es Ley, causa que los médicos veterinarios no den prioridad a sus deberes como miembros, como es la actualización y participación en la educación continua.

Estas disposiciones son genéricas con respecto a las características de dichos centros, ya que en las normas jurídicas no profundizan en la diferenciación entre cada uno de los centros veterinario, tendiendo a la confusión para el médico que quiere colocar un centro veterinario a la hora de catalogarlo, además en el formulario de inscripción todos los establecimientos de atención veterinaria para animales de compañía se inscriben sin especificar su clasificación causando que no cumplan con el rol que les corresponde.

Aunque las normas jurídicas actuales no permiten que un establecimiento veterinario sea atendido por personas que no tengan el título de médico veterinario, en la práctica existe un sin número de establecimientos dirigidos y atendidos por personas que son ing. Agrónomos, zootecnistas, y hasta comerciantes, atentando de esta manera con la salud y vida de las mascotas.

4.3.1 Normas

a. Nacionales

- ✓ Según la NTON 20 001-15, Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense. funcionamiento para Establecimientos y Regentes de Productos Veterinarios ha sido preparada por el comité técnico de Preparación Y Presentación De Normas.

Los establecimientos objeto de esta norma se clasifican de la siguiente manera, de acuerdo a sus actividades:

1. Laboratorios Fabricantes
2. Distribuidor
3. Farmacia Veterinaria
4. Expendio Menor
5. Sucursales

En las Farmacias Veterinarias deben cumplir:

- I. Medidas de seguridad:
 - Manejar los medicamentos veterinarios según lo indica su etiqueta
 - Almacenamiento de los productos de forma separada (ej.: entre plaguicidas y alimentos)
 - Los biológicos deben de conservar la cadena de frío
 - Contar con un control de plagas para el establecimiento
- II. Garantizar que en las Farmacias Veterinarias no se brinde atención clínica directa
- III. Si se brinda atención clínica y farmacia veterinaria, deben de realizarse de manera separada
- IV. Que no se vendan o entreguen productos veterinarios tóxicos o declarados peligrosos a menores de edad o discapacitados mentales
- V. Que no se comercialicen productos veterinarios a granel o como parte del contenido de un envase, de tal forma que dañe la calidad del producto o que induzca a confusión en casos de intoxicaciones
- VI. Orientar según su criterio profesional, a los clientes que por su propia iniciativa adquieran productos veterinarios
- VII. Evitar que el personal de recomendaciones no contenidas en las etiquetas de los productos veterinarios (IPSA, 2015)

✓ **Reglamento técnico RTCA 65.05.51 :08 Centroamericano**

El objeto de este reglamento es establecer las disposiciones de registro sanitario y control de los medicamentos para uso veterinario, productos afines y establecimientos. Y su ámbito de aplicación es sobre los productos farmacéuticos, productos de medicina alternativa, productos químicos de uso exclusivo veterinario o en instalaciones pecuarias, productos biológicos de uso veterinario y productos de higiene y belleza usados en los animales, así como a los establecimientos que fabrican, comercializan, fraccionan o almacenan medicamentos para uso veterinario y productos afines en los países de la región centroamericana (MINECO, *et al*, 2011).

Clasificación de los medicamentos veterinarios y productos afines

Para efectos de registro sanitario y control de los productos, estos se clasifican de acuerdo a su nivel de riesgo en cuatro grupos:

I. Medicamentos de uso restringido indicados en la lista emitida por la Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes y Psicotrópicos, y de venta exclusiva en establecimientos aprobados por la Autoridad Competente mediante receta retenida

II. Productos de uso restringido y de venta exclusiva mediante receta médico veterinaria controlada en establecimientos veterinarios aprobados por la Autoridad Competente

III. Productos veterinarios de venta exclusiva en establecimientos veterinarios que cuentan con un regente médico veterinario y aprobado por la Autoridad Competente

IV. Medicamentos veterinarios y productos afines de libre venta en cualquier establecimiento autorizado (MINECO, *et al*, 2011)

b. Internacionales

Se describe en la página oficial de las normas ISO, que en particular la ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

En España el Colegio de Médicos Veterinarios de León (2003), en su reglamento se prohíbe tener consultorios, clínicas, hospitales y cualesquiera otros Centros Veterinarios en el interior de establecimientos comerciales, especialmente en oficinas de farmacia y artículos sanitarios o zoonosanitarios, locales de venta de animales y otros locales ocupados por sociedades y organismos que acojan o alberguen animales.

De igual manera dispone que, quedar expresamente prohibido el ejercicio clínico en tiendas de animales, criaderos, centros de adiestramiento y residencias de animales, salvo la atención veterinaria a los animales propiedad del establecimiento y a aquellos que, estando bajo su custodia, requieran asistencia veterinaria urgente. El personal de estos centros tendrá que llevar una identificación en lugar visible en la que conste el nombre y la función que desarrolla de forma inequívoca (veterinario, auxiliar, veterinario en prácticas, veterinario visitante, entre otros) (COLVETLEON, 2003).

En Argentina se dispone que las emergencias/urgencias debieran ser atendidas en los consultorios o clínicas u hospitales habilitados. Las atenciones domiciliarias de emergencias / urgencias solo podrán ser las propias del caso, más aquellas básicas y temporarias para acondicionar al animal hasta el momento del traslado a las clínicas (FEVA, 2012).

Los consultorios o clínicas que presten o promocionen servicios de emergencias / o urgencias 24 horas, debieran tener a la vista del público, método de contacto (previo llamado, timbre, entre otros.) y nómina de profesionales que presten el servicio. Aquellas clínicas que presten servicio de internación deberán tramitar la correspondiente habilitación ante la autoridad competente y, cuando correspondiera, en el respectivo Organismo Estatutario.

Las clínicas deberán declarar si las internaciones que realizan son temporarias diurnas o de 24 horas. Las clínicas que presten servicio de internación deberán tener a la vista del público: tipo de internación ofrecido (temporal diurna, 24 horas), profesionales a cargo en los diferentes días y horarios y horarios de visita. Se sugiere que todo animal internado debe contar con el “Consentimiento Informado para tratamiento terapéutico, quirúrgico y/o internación”, firmado por su propietario o tenedor responsable (FEVA, 2012).

4.3.2 Leyes

Independientemente de la naturaleza de cada centro veterinario, estos deben de cumplir las leyes que como negocio o microempresa se les es obligado por el Estado. Por efecto a que el pensum académico de la carrera de medicina veterinaria no contempla asignaturas para desarrollar habilidades en la administración de un negocio o empresa no se hace un buen completo y adecuado en la gestión de las clínicas veterinarias. Muchas de las leyes básicas que rigen un negocio son cumplidas hasta que se recibe una notificación de parte de la institución gubernamental correspondiente, debido en muchos casos a la ignorancia de la existencia de dicha norma jurídica.

El incumplimiento de una Ley provoca la irregularidad en todas las actividades del centro veterinario estando siempre presente el riesgo de la diseminación de enfermedades propias de los animales y las zoonóticas, las afecciones o enfermedades a causa mecánica por omisión de ciertas Leyes que se indican para prevenir esto, causando pérdidas económicas en la población. El hecho de que en la universidad no se haga ver la necesidad del cumplimiento de Leyes que regulan la actividad comercial hace que los médicos no tengan en orden toda la documentación de sus centros veterinarios desde el inicio de la apertura.

a. Ley 862, Creadora Del Instituto De Protección Y Sanidad Agropecuaria

Ley N°. 862, Ley Creadora Del Instituto De Protección Y Sanidad Agropecuaria, aprobada el 13 de mayo de 2014, publicada en la gaceta no. 91 del 20 de mayo de 2014. Durante el gobierno del presidente Daniel Ortega.

Tiene como funciones más relacionadas con la atención veterinaria en animales de compañía las siguientes:

1) Administrar y aplicar en lo que fuere de su competencia las siguientes leyes con sus respectivos reglamentos:

- Ley N°. 274, "Ley Básica para Regulación y Control de Plaguicidas, Sustancias Tóxicas, Peligrosas y Otras Similares"
- Ley N°. 291, "Ley Básica de Salud Animal y Sanidad Vegetal"
- Las demás Leyes relacionadas con su competencia

Asimismo administrar y aplicar en lo que fuere de su competencia, los instrumentos internacionales y comunitarios ratificados por la República Nicaragua, en materia sanitaria y fitosanitaria.

2) Asesorar al Presidente de la República en la formulación de políticas, sanitarias y fitosanitarias para la vigilancia, control, prevención y erradicación de enfermedades y plagas en animales y plantas, sus productos y subproductos.

3) Formular, dirigir, e implementar los planes de sanidad e inocuidad agropecuaria, acuícola, pesquera y forestal.

4) Emitir los permisos sanitarios y fitosanitarios que sean necesarios para cumplir con las obligaciones contraídas en base a la Ley o en virtud de compromisos adquiridos a nivel internacional.

5) Desarrollar e implementar planes de emergencias sanitarias y fitosanitarias, en coordinación con los Organismos competentes nacionales, regionales e internacionales de referencia en la materia de que se trate.

6) Representar a Nicaragua ante organismos nacionales, regionales e internacionales vinculados a la salud animal, sanidad vegetal y la inocuidad de los procesos agroindustriales.

7) Acompañar y asesorar en las negociaciones comerciales al Gobierno de Nicaragua, en lo que corresponde a temas sanitarios y fitosanitarios.

8) Procurar el reconocimiento internacional de la condición sanitaria y fitosanitaria del país para mantener los actuales mercados y propiciar la apertura de nuevos mercados.

9) Otras que determinen las Leyes vinculadas a la materia y las que establezca el reglamento de la presente Ley.

b. Iniciativa No. 20106296. Ley Creadora De Médicos Veterinarios De Nicaragua (COMVEN)

Para la autorización de la creación del Colegio de Médicos Veterinarios se creó la iniciativa de Ley No. 20106296. Ley Creadora De Médicos Veterinarios De Nicaragua (COMVEN) dentro del capítulo III, artículo 5, se describen los objetivos y fines del COMVEN los cuales son:

- Integrar a todos los profesionales de la Medicina Veterinaria
- Representar y defender a los profesionales de Medicina Veterinaria
- Enaltecer el prestigio profesional de la Medicina Veterinaria
- Ordenar, vigilar y reglamentar la actividad profesional de la Medicina Veterinaria, evitando el intrusismo y la competencia desleal, estableciendo normas disciplinarias
- Proponer reglamentos en general y las normativas aplicables a las tarifas referenciales de los honorarios profesionales
- Establecer y desarrollar relaciones con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales, organismos y corporaciones que sean de interés del COMVEN y de sus miembros, a las que demandará el máximo respeto y consideración para los colegiados
- El COMVEN velará en coordinación con el Ministerio de Salud, y el Ministerio Agropecuario, Forestal, las acciones que conlleven la inocuidad y seguridad alimentaria con el fin de preservar la salud, protección y bienestar tanto animal como de la población nicaragüense.

En el capítulo IV artículos 7, 8 y 9 establece que desde que este en vigencia de esta Ley los profesionales de veterinaria no podrán ejercer la profesión en el país ni sus especialidades al no estar inscritos o incorporados en el COMVEN, en el capítulo VI define los derechos y deberes de cada miembro del COMVEN (González, 2010).

c. Norma Técnica De Funcionamiento Para Establecimientos Y Regentes De Productos Veterinarios

Norma Técnica De Funcionamiento Para Establecimientos Y Regentes De Productos Veterinarios. Norma Técnica No. 20001-15, Aprobada el 03 de febrero del 2015

En los aspectos generales esta norma técnica establece lo que los Laboratorios Fabricantes nacionales y extranjeras, Distribuidoras, Farmacias Veterinarias y sus sucursales requieren regentes, excepto los expendio menores.

El regente está obligado a comunicar por escrito a la DRENCIAP cualquier contravención a las disposiciones legales y reglamentarias en la operación y regencia del establecimiento, al no denunciar se cancelará la regencia.

En el caso de los regentes estos deberán ser médicos veterinarios titulados, para ser nombrados regentes se debe de hacer la solicitud por escrito, con título profesional y copia, presentar curriculum del solicitante, constancia de registro como médico en IPSA y pago de aranceles correspondiente.

d. Ley 747, Ley Para Protección Y El Bienestar De Los Animales Domésticos Y Animales Silvestres Domesticados

La ley No.747, que fue publicada en La Gaceta - Diario Oficial No. 96, el 26 de mayo del 2011. Durante el gobierno de la presidencia de Daniel Ortega.

Es de importancia para los centros de atención veterinaria para animales de compañía, ya que en esta se indican los derechos en salud, manejo y bienestar animal. La cual declara de interés nacional la protección a todas las especies de animales domésticos y animales silvestres domesticados, contra todo acto de crueldad que les ocasione lesiones, sufrimiento o muerte, causado o permitido por el ser humano, directa o indirectamente..

MAGFOR fue la institución indicada para de garantizar el cumplimiento de esta ley, ahora por defecto la institución indicada es IPSA la que debe de dar seguimiento a las disposiciones que sobre protección y bienestar animal se aprueben en la Organización Mundial de la Salud Animal y en la Organización Mundial de Comercio y junto a las iniciativas propias de Nicaragua las someterá al proceso establecido para la formación de las Normas Técnicas Obligatorias Nicaragüenses.

e. Ley 274 Básica Para La Regulación Y El Control De Plaguicidas, Sustancias Tóxicas, Peligrosas Y Otras Similares

Ley No. 274, aprobada el 5 de Noviembre de 1997, Publicado en la Gaceta No. 30 de 13 de Febrero de 1998, la cual entro en vigencia, el 13 de enero de 1998, aprobada durante el mandato de la presidencia de Arnoldo Alemán Lacayo.

En dicha Ley están establecidas las normas básicas para la regulación control de plaguicidas, sustancias tóxicas, peligrosas y otras similares, así como determinar a tal efecto la competencia institucional y asegurar la protección de la actividad agropecuaria sostenida, la salud humana, los recursos naturales, la seguridad e higiene laboral y del ambiente en general para evitar los daños que pudieren causar estos productos por su impropia selección, manejo y el mal uso de los mismos.

Esta ley está indicada para ser aplicada a todas las actividades relacionadas con la importación, exportación, distribución, venta, uso y manejo, y la destrucción de plaguicidas, sustancias tóxicas, peligrosas y otras similares.

También se regula aquellas sustancias tóxicas, peligrosas y otras similares de origen nacional o bien aquellas importadas para fines de investigación científica, educación o experimentación. Las cantidades a usarse serán previamente especificadas por la institución o persona solicitante. En El Reglamento de la Ley No. 274 se establecen los requisitos y procedimientos para la obtención de la respectiva Licencia de importar, producir o usar los productos señalados en este artículo (Aleman, *et al*, 1997).

f. Ley 291, Ley Básica De Salud Animal Y Sanidad Vegetal

Ley No. 271, Ley Básica De Salud Animal Y Sanidad Vegetal, aprobada el 16 de abril de 1998, Publicado en la Gaceta No. 136, del 22 Julio 1998. Aprobada durante el mandato de la presidencia de Arnoldo Alemán Lacayo

Esta ley compete a los establecimientos veterinarios ya que estos trabajan con productos a los que se refiere la ley:

En el artículo 38 las funciones del Registro y Control de los Insumos y Productos de Uso Agropecuario, Acuícola, Pesquero, Forestal y Agroforestal, dentro de las cuales son abarcan las actividades de manejo y comercialización de fármacos que realizan los centros de atención veterinaria.

Además la presente Ley en el artículo 39, indica que todas las sustancias químicas, biológicas, o afines, los equipos de aplicación para uso agrícola y veterinario, así como toda persona natural o jurídica que con fines comerciales registre y trabaje con las sustancias contempladas en esta Ley, deberán estar inscritas en el Registro.

En el Artículo 49 se especifica que todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que se dediquen al trabajo con insumos y productos que abarca la Ley, deberán contar con un Regente.

El Artículo 50 implica que Los fabricantes, formuladores, reformuladores, importadores, exportadores y comercializadores de insumos y productos de uso agropecuario, acuicola, pesquero, forestal y agroforestal deben de contar con un representante legal permanente, quien será el encargado de los trámites pertinentes de sus productos en el país ante el Ministerio Agricultura y Ganadería (Aleman, *et al*, 1997).

g. Ley 219 Ley De Normalización Técnica Y Calidad

Ley No. 219, Publicada en el Diario Oficial La Gaceta No. 123 de 2 de Julio de 1996, publicado el 2 de julio del mismo año, durante la presidencia de la Republica: Violeta Barrios de Chamorro. Tiene por objetivos en materia de normalización técnica y certificación de calidad de productos y servicios los siguientes:

- I. Fomentar el mejoramiento continuo de los procesos de producción y calidad de los productos y servicios ofrecidos a los consumidores y usuarios en Nicaragua.

- II. Ordenar e integrar las actividades de los sectores públicos, privado, científico-técnico y de los consumidores para la elaboración, adopción, adaptación y revisión de las normas técnicas, en procura de la mejora sostenida de la calidad de los productos y servicios ofrecidos en el país.
- III. Establecer para la elaboración de normas técnicas un procedimiento uniforme, similar al usado internacionalmente.
- IV. Establecer laboratorios de pruebas, ensayos y calibración como parte del sistema de acreditación empleado por los organismos correspondientes.

El artículo 6, en su inciso a, el cual compete a las veterinarias por su tipo de servicio, establece que las Normas Técnicas de Cumplimiento Obligatorio son, las que se refieran a materiales, procesos, procedimientos, productos y servicios que puedan afectar la vida, la seguridad y la integridad de las personas o de otros organismos vivos, y las relacionadas con la protección del medio ambiente (Barrios, *et al*, 1996).

h. Reglamento De La Ley Nº 219, Ley De Normalización Técnica Y Calidad

El Reglamento de la ley Nº 219, decreto No. 71-97, publicado en el Diario Oficial la Gaceta Nº 241, Aprobado el 05 de diciembre de 1997 y publicado el 18 de diciembre del mismo año. Arnoldo Alemán Lacayo como presidente de la Republica.

En el capítulo V (de la comercialización de bienes), se derivan el artículo 24 que expresa que los proveedores de bienes y servicios están en la obligación de demostrar que el bien distribuido o servicio prestado por ellos, cumple con la NTON vigentes en el país.

Y el artículo 25 que establece que cuando los productos o servicios sujetos a cumplimiento obligatorio de determinada NTON no reúna las especificaciones que corresponda, se prohibirá su comercialización hasta tanto los mismos no se acondicionen, reprocesen, reparen o sustituyan, de acuerdo a la exigencia técnica. De no ser posible lo anterior la autoridad competente podrá autorizar la comercialización del bien, para un uso distinto para el que fue originalmente concebido; el nuevo uso o destino que se le dará al bien, deberá informarse de forma precisa al consumidor, a fin de proteger la vida, salud humana y animal, la protección del medio ambiente y la seguridad nacional (Alemán, *et al*, 1997).

En base a las normas jurídicas y no jurídicas reflejadas en este documento se plantearon las siguientes normas de calidad aplicadas en los servicios de atención veterinaria para Nicaragua

- ✓ Cumplimiento de las Normas Jurídicas de la constitución de Nicaragua.

Sobre el personal:

- ✓ El personal médico sea cualificado y titulado
- ✓ Que los auxiliares y médicos se identifiquen y diferencien entre ellos.
- ✓ Que los auxiliares se retengan en decir recomendaciones farmacéuticas que no estén en el prospecto del fármaco o de sugerir tratamientos para los pacientes
- ✓ Las actividades que contemple la peluquería canina deberán ser supervisadas por un médico veterinario, desde la elección de los productos con los que se harán los baños, el manejo adecuado de las mascotas, la autorización de sedación y su aplicación (protocolo a seguir) por parte del médico
- ✓ Que cada área del centro veterinario cuente con un auxiliar, para facilitar el trabajo del médico veterinario, permitiendo la fluidez de los procesos de los servicios. Cada personal debe de ser competente para la realización de sus objetivos y tareas
- ✓ El personal deberá trabajar con la vestimenta que exige el área y el entorno de trabajo.

Sobre los servicios:

- ✓ Que la limpieza y desinfección de todo el centro veterinario tenga un protocolo que incluya los líquidos antisépticos y desinfectantes a utilizar y la frecuencia a realizarse, esto también incluye la limpieza y aseo de los pacientes. así mismo un protocolo para control de plagas
- ✓ Que sea visible para el público en general la actividad a la que se dedica el centro veterinario (farmacia, laboratorio, consultorio, clínica u hospital)
- ✓ Que cada centro tenga un sistema de registro informático de historial clínico y de todas las actividades por las que asiste el paciente
- ✓ En el caso de los consultorio, clínicas y hospitales veterinarios deben de prestar servicios de radiografías, ultrasonidos, análisis clínicos como mínimo, ya sean subcontratados o propios como en el caso de los hospitales o las clínicas que en su servicios ofrezcan atención 24 horas o emergencias

- ✓ Que cada procedimiento quirúrgico de riesgo para el paciente o que involucre la aplicación de fármacos anestésicos aunque sea para alguna actividad de peluquería, deberá de tener autorización de parte de los propietarios los cuales deberán leer y firmar un documento afirmando su consentimiento, en donde se describan los beneficios y riesgos de la cirugía o procedimiento anestésico. De igual manera un documento firmado haciendo ver su rechazo en caso de no autorizar el tratamiento necesario
- ✓ Hacer revisiones periódicas de la fecha de vencimiento de los medicamentos y productos
- ✓ Cada paciente reciba trato cariñoso y de tono afectuoso con la adecuada manipulación

Sobre la infraestructura:

- ✓ Que cada centro cuente con área de espera o acogida del cliente, de tal manera que sea agradable y que tenga una adecuada distribución para comodidad del cliente y el paciente
- ✓ Los consultorios, clínicas y hospitales deben de contar con áreas de consulta las cuales deberán de tener una amplitud adecuada para la colocación de estantes para los fármacos y material médico necesarios, mesa de inspección, asientos, y otros equipos para la consulta clínica
- ✓ Todas las áreas deben de tener revestimiento y mobiliario impermeable, de fácil limpieza y desinfección, además que esté disponible para los clientes y personal un servicio higiénico y con lavamanos
- ✓ Todas las áreas del centro deben de estar delimitadas, definidas e identificadas entre unas y otras. En el área de hospitalización deben de haber separación con barreras físicas
- ✓ El área de almacenamiento debe de ser de acceso restringido y debe de tener las condiciones físicas y térmicas necesarias para cada fármaco o producto

V. CONCLUSIONES

- ✓ La importancia de la implementación de las normas de calidad en los centros de atención para animales de compañía es el de prestar servicios de excelente calidad en base al desarrollo de una guía de actividades propias del centro veterinario.
- ✓ Las características son similares para los centros que dan consultas pero se diferencian en gran medida por las particularidades de infraestructura que los diferencian y la complejidad de los servicios en los que están calificados para brindar.
- ✓ Cada centro de atención veterinaria debe tener bien claro los tipos de servicios que puede y debe ofrecer, según el tipo de local y su disposición en personal y equipos médicos, para no ofertar servicios de los cuales no se tiene capacidad para realizar.
- ✓ En Nicaragua no existen documentos autorizados de las normas jurídicas y no jurídicas, que sirvan como una guía clara para definir qué tipo de centro puede establecer una persona según los recursos con los que cuenta, mientras tanto en algunos países de Latinoamérica existen normas y guías bien definidas para establecer de manera correcta tanto los servicios como la infraestructura de los centros de atención veterinaria para animales de compañía.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Que en Nicaragua se redacten parámetros sobre los servicios e infraestructura para cada norma jurídica que competa a los centros de atención veterinaria para animales de Compañía para establecer los parámetros que estos deben de cumplir. Definiendo claramente las diferencias en infraestructura, además en funciones y servicios, para formar un concepto oficial de cada centro.
- ✓ Hacer las inscripciones de centros veterinarios para animales de compañía en base a la categoría que corresponda con la clasificación que con anterioridad se debió de realizar en base a la NTON 20 001-15. Para que su sea de manera oficial.
- ✓ En los centros veterinarios realicen gestión veterinaria sin importar que tipo de centro sea, para lograr una mejora continua en infraestructura, en información médica e información administrativa.
- ✓ Hacer un trabajo de investigación para evaluar el cumplimiento de las normas jurídicas para determinar si estas están cumpliendo su función.

VII. LITERATURA CITADA

- AGROCALIDAD (2013); Resolución DAJ-2014389-0201.0302, Centros Que Prestan Servicio de Atención Médico Veterinaria, capítulo IV, Pág. 6 y 7. BO. Consultado el 27 de mayo 2017. Disponible en: <http://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/pdf/sanidad-animal/Resolucion-302-para-el-registro-de-centros-de-atencion-medico-veterinaria-y-manejo-de-perros-y-gatos.pdf>
- Aguilar G, JL & Díaz C, WA. (2009). Evaluación De Regencia En Farmacias Veterinarias De Distritos I, II, Y III De Managua. Tesis. MV. Lic. Universidad Nacional Agraria, Facultad de Ciencia Animal. Managua, NI. V p (resumen). Consultado el 16 mayo 2017. Disponible en: <http://repositorio.una.edu.ni/1383/1/tnl70a283.pdf>
- Alemán L, A & Sacasa, N. (1997). Reglamento de La Ley 219, Decreto 71-97, Ley De Normalización Técnica Y Calidad. (En línea). Managua, NI. Consultado 18 mayo. 2017. Disponible en: <https://extranet.who.int/nutrition/gina/sites/default/files/NIC%20Reglamento%20Ley%20219.pdf>
- Alemán L, A; Escobar F, I & Guerra G, C. (1997). Ley Básica 274, Ley Básica Para La Regulación Y Control De Plaguicidas, Sustancias Tóxicas, Peligrosas Y Otras Similares. (En línea). La Gaceta N° 30. Managua, NI. Consultado 19 mayo. 2017. Disponible en: <http://www.tramitesnicaragua.gob.ni/media/ley%20274,%20ley%20b%C3%A1sica%20para%20la%20regulaci%C3%B3n%20y%20control%20de%20plaguicidas,%20sustancias%20t%C3%B3xicas,%20peligrosas%20y%20otras%20similares.pdf>
- Alemán L, A; Escobar F, I & Pereira M, N. (1998). Ley N° 291, Ley Básica De Salud Animal Y Sanidad Vegetal (En línea). La Gaceta N° 136. Pág., 27-28 y 30 Managua, NI. Consultado 19 mayo. 2017. Disponible en: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/%28\\$All%29/642289DEA62037C5062570AF005A1811?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/%28$All%29/642289DEA62037C5062570AF005A1811?OpenDocument)
- Barrios de C, V; López, CM & Bonilla, J. (1996). Ley 219 “Ley De Normalización Técnica Y Calidad”. La Gaceta N° 123, 02/jul/1996. (En línea). Managua, NI. Consultado 18 mayo. 2017. Disponible en: <https://extranet.who.int/nutrition/gina/sites/default/files/NIC%20Ley%20219%20Normalizaci%C3%B3n%20T%C3%A9cnica%20y%20Calidad.pdf>
- Bennington, J.L. (2000). Diccionario enciclopédico del laboratorio clínico, Laboratorio. pág. 809. España. Editorial medica panamericana. Consultado el 30 de abril del 2017. Disponible en: https://books.google.com.ni/books?id=ds5zPSJ-3RkC&pg=PA9&lpg=PA9&dq=diccionario+de+laboratorio+veterinario&source=bl&ots=JTM_M5xy4A&sig=ZOyrJVPCx08H1rKeT0aFeipQ5Hg&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=diccionario%20de%20laboratorio%20veterinario&f=false

- Blejmar, B. (2005). Gestionar es hacer: que las cosas sucedan. Buenos Aires, AR. Editorial Novedades Educativas. 1era. Ed. p 23 y 137.
- Cerda C, BE & Jiménez M, RN. (2009). Evaluación De Regencia En Farmacias Veterinarias De Distritos IV, V, y VI de Managua. Tesis. Lic. MV. Lic. Universidad Nacional Agraria, Facultad de Ciencia Animal. Managua, NI. IV p (resumen). Consultado 16 mayo. 2016. Disponible en [http://repositorio.una.edu.ni/1384/1/tit70c4B .pdf](http://repositorio.una.edu.ni/1384/1/tit70c4B.pdf)
- Colegio de Médicos Veterinarios de Nicaragua.- COMVEN (2016). Secretaria Del Colegio De Médicos Veterinarios De Nicaragua – Base de datos. Facilitado el 30 de abril 2016
- Colegio de Veterinarios de Costa Rica – COLVETCR. (2012). Reglamento Interno de Establecimientos Clínicos Veterinarios. Capítulo V. artículos 25, 26, 28, 30. p. 8 -9. Tres Ríos, CR Consultado 16 abril. 2016. Disponible en <http://www.veterinarios.or.cr/files/doc/Reglamento-Interno-de-Establecimientos-Clinicos.pdf>
- Colegio de Veterinarios de Costa Rica – COLVETCR. (SF). Reglamento Interno De Laboratorios Veterinarios, capítulo I y V, artículo 1 y 27-37. Pág. 2 y 8-10. CR. Consultado 30 de abril de 2016. Disponible en <http://www.veterinarios.or.cr/files/doc/Reglamento-Interno-de-Laboratorios-Veterinarios.pdf>
- Colegio de Veterinarios de León – COLVETLEON. (2003). Reglamento Para el Ejercicio Profesional en Clínica de Pequeños Animales. León, ES. Capítulo I, Art. 1, 4 y 5. Consultado el 19 abril. 2016. Disponible en <http://www.colvetleon.es/index.php/component/content/article/82-clinicas/74-reglamento>
- Colegio de Veterinarios de Madrid – COLVEMA. (2010). Norma de Gestión de Calidad Para los Centros de Medicina Veterinaria de Animales de Compañía. Versión 2. Inciso 3. p 5-7. Consultado el 20 abril. 2016. Disponible en: http://www.colvema.org/calidadveterinaria/doc/Norma_calidad_2010.pdf
- Consejo superior de salud pública – CSSP. (2016a). El Salvador. Consultado el 20 de febrero 2017. Disponible en: <http://cssp.gob.sv/wp-content/uploads/2016/06/RTA-HOSPITALES-VETERINARIOS-JVPMV.pdf>
- Corte Suprema De Justicia de El Salvador - CSJ. (1998). Reglamento De Estupefacientes Sicotrópicos, Precursores, Sustancias Y Productos Químicos Y Agregado. Cap. 1 art. 36. El 25 de mayo del 2017, Disponible en: http://www.transparenciafiscal.gob.sv/downloads/pdf/DC5146_11_Reglamento_de_Estupefacientes_Sicotropicos_Precursores_Sustancias_y_Productos_Quimicos_y_Agregados.pdf

- De La Peña, G. (2005). Sistema De Gestión De La Calidad En Clínicas Veterinarias. REDVET, Vol. VI (Nº 6). España. Consultado el 25 abril 2016. Disponible en <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet/n060605/060503.pdf>
- De la Vega D, E & IICA-MAGA. (1988). Reglamento Del Sistema De Laboratorios De Diagnóstico Veterinario. Capítulo II Art. 5. Pág. 2. GT. Consultado el 13 de abril 2016. Disponible en <http://repiica.iica.int/docs/B1267e/B1267e.pdf>
- Federación Veterinaria de Argentina – FEVA. (2012). Manual De Buenas Prácticas En La Clínica, La Cirugía, Y Los Diagnósticos Complementarios En La Prestación De Servicios Veterinarios Para Animales De Compañía. P 8-9, 36. Consultado el 2 de mayo 2016. Disponible en: http://www.colveterinariolp.org.ar/documentos/Manual_Buenas_Practicas.pdf
- Fernández, L. (2006). Reglamento para el Registro De Establecimiento Y Medicamentos Veterinarios - Reglamento No. 521-06, Capítulo I. art. 1. Ítem a. pág. 68. RD. Santo Domingo de Guzmán. Consultado el 27 de abril 2016. Disponible en: http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Dominican_Republic/DO_Establecimientos_y_medicamentos_veterinarios.pdf
- Gallo L, C A. (2014). Manual De Diagnostico Con Énfasis En Laboratorio Clínico Veterinario. Introducción al Laboratorio Clínico Veterinario. Cap. I ítem 1.1. Pág. 3. NI. Consultado el 2 de mayo 2016. Disponible en: <http://repositorio.una.edu.ni/2745/1/tnl70g172m.pdf>
- García, L. (2015). Nicaragua con Pocos Médicos Veterinarios. El Nuevo Diario. (En línea) NI. Consultado el 15 mayo. 2016. Disponible en <http://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/368363-hay-deficit-especialistas-veterinarios/>
- Gimeno, E. J. (2003). La Organización De Los Servicios Veterinarios En Latinoamérica Y Su Evolución. Buenos Aires, AR. p 10 (458). Consultado el 1 mayo. 2016. Disponible en: <http://www.oie.int/doc/ged/D406.PDF>
- Gonzales, R., (2010). Iniciativa No. 20106296. Ley Creadora De Médicos Veterinarios De Nicaragua (COMVEN). Consultado el 4 de octubre de 2017, Disponible en: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/SILEG/iniciativas.nsf/0/fe9eaa323f25e658062577060052a2fa?OpenDocument&ExpandSection=1>
- Hoyer, R.W. & Hoyer, B. (2001). What Is Quality?. Quality Progress. 34 (Nº7): 53-62 p. consultado el 3 mayo. 2016. Disponible en <http://ingenieria.udea.edu.co/~cpatino/Gestion%20Proces%20/Que%20es%20calidad%20-%20Clase%201.pdf>

- Instituto de Información de Desarrollo- INIDE. (2008). Anuario Estadístico; I. modulo; geográfico. p 6. NI. Consultado el 2 de mayo 2016. Disponible en: http://www.inide.gob.ni/Anuarios/Anuario2008/ModuloI-Geografico/ModuloI_SeccionI.1.pdf
- Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria- IPSA. (2016). Departamento de Salud Animal; Medicamentos y Productos Afines. Facilitado 20 de Abr 2016.
- Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria. (2016). Departamento de Salud Animal; Medicamentos y Productos Afines. Facilitado 20 de Abr 2016.
- Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria- IPSA, (2003). NTON 20 001-15; Norma Técnica de Funcionamiento Para Establecimientos y Regentes de Productos Veterinarios. NIC. Ítem N° 4.3, 4.8, 7.2. Consultado el 5 Agosto 2016. Facilitado por IPSA
- Instituto De Protección Y Sanidad Agropecuaria – IPSA. (S.F). Formulario De Solicitud De Registro De Establecimientos. Consultado el: 25 de abril 2017. Disponible en: www.ipsa.gob.ni/LinkClick.aspx?fileticket=QasEzUKHBrA%3D&tabid=154...0..
- Jevring, (2008). Gestión de la Clínica Veterinaria. Segunda ed. Buenos Aires, AR. Pág. 125, editorial inter-medica.
- Macías A. [GABRICA]. (2015, Abril 21) Gestión Veterinaria, Sesión 1. Consultado el 15 de abril 2017. Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=NzyApQ_FosY&index=1&list=PLCWV7PIFCCBClcWgy0USZGWD-Eo8YKyxK
- Macías A. [GABRICA]. (2015, Abril 22) Gestión Veterinaria, Sesión 2. Consultado el 15 de abril 2017. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=rDcfJTFxbos&index=2&list=PLCWV7PIFCCBClcWgy0USZGWD-Eo8YKyxK>
- Macías A. [GABRICA]. (2015, Abril 24) Gestión Veterinaria, Sesión 4. Consultado el 15 de abril 2015. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=vd8xfy-RN7A&list=PLCWV7PIFCCBClcWgy0USZGWD-Eo8YKyxK&index=4>
- MAGFOR. (2003) NTON 20 001-03. (2003). Norma Técnica No. 20001-03 De Funcionamiento Para Establecimientos Y Regentes De Productos Veterinarios. NI. La Gaceta No. 241. Consultado el 9 de sept. 2017. Disponible en: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/BFFD6DD86B9506AC06257284006A584A?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/BFFD6DD86B9506AC06257284006A584A?OpenDocument)
- Mena Pérez, R. (2013). Plan De Reorganización Y Elaboración De Costos De Los Servicios De Atención Veterinaria Del Hospital Ali Pets. Tesis. Master Gerencia Hospitalaria. Sangolquí, EC. Universidad De Las Fuerzas Armadas. p 29. Consultado el 5 de mayo 2016. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7144/1/T-ESPE-047345.pdf>

Mérida, I. (2013), Los Procesos En El Centro Veterinario (II). ARGOS – Portal Veterinario, El cuello de botella., Consultado el: 4 de octubre de 2017, Disponible en: <http://argos.portalveterinaria.com/noticia/11659/gestion-y-marketing/el-cuello-de-botella.html>

MINECO, CONACYT, MIFIC, SIC, MEIC. (2011). Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense, Medicamentos Veterinarios Y Productos Afines. Requisitos De Registro Sanitario Y Control. NTON 20 002-10/RTCA65.05.51:08. Ítem 5.2. La Gaceta No. 183. Consultado el: 10 de junio del 2017. Disponible en: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/6B361AEF672CFF5F062579880075A0C2?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/6B361AEF672CFF5F062579880075A0C2?OpenDocument)

MinSalud - OMPS - OPS/OMS. (2012). Lineamiento Para la Inspección, Vigilancia y Control de los Establecimientos Veterinarios y Afines. Convenio Cooperación Técnica N° 485-10. Colombia. p 39-40. Consultado el 9 mayo. 2016. Disponible en: <http://vepaantioquia.com/home/wp-content/uploads/2013/09/Lineamientos-para-el-control-y-vigilancia-de-los-establecimientos-veterinarios-l-ra-parte.pdf>

Navajo González, B. (2007). Monta tu clinica veterinaria paso a paso. Dpto. de toxicología y farmacia. Facultad de veterinaria UCM. RCCV vol.1 (2). Pág. 2, 3, 6 – 8. Consultado el: 30 de abril del 2017. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCCV/article/download/.../22725>

Norma Internacional ISO 9000:2005. (2005). Ginebra, Suiza. Sistemas de Gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. p 8 y 10. Consultado el 2 mayo. 2016. Disponible en: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

Norma Internacional ISO 9001. (2011). Beneficios de la Norma ISO 9001. Consultado el 25 abril 2016. Disponible en: <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>

Organización Mundial de Sanidad Animal – OIE. (2010). Los Servicios veterinarios. Artículo 3.1.1, pág. 1. Consultado el 29 abril de 2010. Disponible en: http://web.oie.int/esp/normes/mcode/es_chapitre_1.3.1.pdf

Organización Mundial de Sanidad Animal – OIE. (2012). Recomendaciones De La OIE Sobre Las Competencias Mínimas Que Se Esperan De Los Veterinarios recién Licenciados Para Garantizar Servicios Veterinarios Nacionales De Calidad. Pág. 4. Ítem 1.3. FR. Consultado el 28 de abril 2016. Disponible en: [http://www.oie.int/fileadmin/Home/esp/Support to OIE Members/Edu Vet AHG/day_1/DAYONE-B-esp-VC.pdf](http://www.oie.int/fileadmin/Home/esp/Support%20to%20OIE%20Members/Edu_Vet_AHG/day_1/DAYONE-B-esp-VC.pdf)

- Organización Mundial de Sanidad Animal – OIE. (2014). Mejorar La Calidad De Las Prestaciones De Los Veterinarios. (En línea) consultado el 29 de abril 2016. Disponible en: <http://www.oie.int/es/para-los-periodistas/editoriales/detalle/article/improving-the-quality-of-veterinarians-services/>
- Ortega, D. (2011). Ley para la protección y el bienestar de los animales domésticos y animales silvestres domesticados ley No. 747. La Gaceta No. 96. Consultado el 10 de mayo del 2017. Disponible en: http://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/spenal/pdf/2010_ley747.pdf
- Ortega, D. (2014), Ley Creadora Del Instituto De Protección Y Sanidad Agropecuaria (En Línea) Managua, Ni. Consultado el: 5 de octubre de 2017. Disponible en: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/b92aeea87dac762406257265005d21f7/8844f18c3ff68a0a06257cec0070c564?OpenDocument>
- Presidencia de la Republica de Nicaragua –PRN (2000). La Gaceta No. 183, decreto No. 97-2000. Reg. 8266. Managua, NI. Consultado el 10 de mayo 2017. Disponible en: <http://saljurin.enriquebolanos.org/vega/docs/G-2000-09-28.pdf>
- Prior, J.M. (2013) ¿Qué estructura de personal necesito en mi centro veterinario?, ARGOS – Portal Veterinario. Consultado el 4 de octubre de 2017, Disponible en: <http://argos.portalveterinaria.com/noticia/8060/articulos-archivo/que-estructura-de-personal-necesito-en-mi-centro-veterinario.html>
- Redacción Central – RC. (2011). La voz del sandinismo. Cuenta Nicaragua con laboratorio para el diagnóstico veterinario. Consultado el: 10 de mayo del 2017. Disponible en: <http://www.lavozdelsandinismo.com/nicaragua/2011-05-26/cuenta-nicaragua-con-laboratorio-para-el-diagnostico-veterinario/>
- SAG-Ministerio de agricultura. 2012. Instructivo Técnico Comunicacional De Resultados De Laboratorios De Diagnostico Veterinario (I-PP-VE-015- versión 01). Cl. ítem 3.1. Pág. 4. Consultado el: 29 de abril 2016. Disponible en: <http://www.sag.cl/sites/default/files/I-PP-VE-015.pdf>
- Sánchez Pérez, M.C. (2003). Curso: Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad en los Servicios Sociales. Universidad De Castilla – La Mancha. Ciudad Real, ES. Consultado el 6 mayo. 2016. Disponible en: <https://www.uclm.es/bits/sumario/25.asp>

- Serra, J.C., Albuxech, M., Alfaras, S. Atmetlla, E., Blázquez, J.L., Botaya, F., Campos, D., Carrillo, J.A., Costa, T., Díaz, J., Ferrer, E., Jiménez, J.C., Gómez, H.L., Herrero, G., Macías, A., Mazo, R., Monterroso, E., Muñoz, C., Plaschka, S., Velasco, A., Villalenga, J.L. (2017). Todo Lo Que Debo De Saber Sobre Gestión Clínica Veterinaria. Editorial PROFIT. Barcelona, ES. Consultado el 30 de abril del 2017. Disponible en: https://books.google.com.ni/books?id=RzGNDgAAQBAJ&pg=PT97&lpg=PT97&dq=instalaciones+veterinarias+segun+sus+servicios&source=bl&ots=-SRZmJVJxD&sig=EWR_c0maXq-QszfahpL1ArdibGw&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKJ6GvuPTAhXCNiYKHbvnB4UQ6AEITTAI#v=onepage&q=instalaciones%20veterinarias%20segun%20sus%20servicios&f=false
- Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria– SENASAG. (2002); Resolución administrativa N°, 144/02, Reglamento Para Registro Y Control De Establecimientos Veterinarios, Trinidad. capítulo II, pág. 4-9. EC. Consultado el 5 de junio. Disponible en: www.senasag.gob.bo/resoluciones/categor%C3%ADa/5247-2002.html?download=1542:ra
- Smith, Lawrence D. 2002, Colección De Política Agrícola Y Desarrollo Económico De La FAO; Reforma Y Descentralización De Servicios Agrícolas: Un Marco De Políticas, Servicios Veterinarios, ítem 10. IT, Roma. Consultado el 20 de abril 2017. Disponible en: <http://www.fao.org/docrep/005/y2006s/y2006s0e.htm>
- Universidad Centroamericana. (2010). Normativa Para Organización, Realización Y Evaluación De Trabajo De Culminación De Estudios En Pregrado. Digesto Académico UCA. p 3. Universidad Centroamericana. Managua, NI. Consultado 8 mayo. 2016. Disponible en: <http://www.uca.edu.ni/images/pdf/visor/politicas-normativas/normativa-culminacion-pregrado-uca.pdf>
- Universidad Nacional Agraria. (2008). Guías Y Normas Metodológica De Las Formas De Culminación De Estudios. Universidad Nacional Agraria. Managua, NI. p 8.
- Vilcarromero Romero, R. (2013). La administración en la producción, capítulo 1, ítem 4. Pág. 14. Consultado el 29 de mayo 2016. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>